



**ACADEMIA MILITAR**  
**DIRECÇÃO DE ENSINO**

**Mestrado em Ciências Militares – Especialidade Segurança**

**Trabalho de Investigação Aplicada**

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO FACTOR DE SUCESSO NA  
ACTIVIDADE POLICIAL**

**ALUNO: Aspirante GNR/INF Mário Rui Martins Pinto**

**ORIENTADORA: Doutora Maria de Fátima Ferro**

**Lisboa, Março de 2009**



**ACADEMIA MILITAR  
DIRECÇÃO DE ENSINO**

**Mestrado em Ciências Militares – Especialidade Segurança**

**Trabalho de Investigação Aplicada**

**A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO FACTOR DE SUCESSO NA  
ACTIVIDADE POLICIAL**

**ALUNO: Aspirante GNR/INF Mário Rui Martins Pinto**

**ORIENTADORA: Doutora Maria de Fátima Ferro**

**Lisboa, Março de 2009**

À minha família, à minha namorada, a todos os que acreditam em mim.

## AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho foi possível graças ao contributo de um conjunto de pessoas que, directa ou indirectamente, colaboraram para a sua materialização e ajudaram a ultrapassar as dificuldades surgidas. Desta forma, quero manifestar a minha consideração:

Em primeiro lugar à Doutora Fátima Ferro, pela sua disponibilidade para orientar este trabalho. Os seus ensinamentos foram imprescindíveis para a sua concretização e um contributo enriquecedor para a minha formação.

À Bárbara Gil, estagiária de Psicologia, pelo apoio.

À Doutora Sónia Gonçalves, pela ajuda no tratamento de resultados, através da sua reconhecida experiência profissional na área.

Ao Engenheiro Orlando Anunciação, pela ajuda no tratamento de resultados com um programa que poderá vir a dar um grande contributo à ciência.

Ao Major Paulo Quinta, pela sensibilização para algumas ideias na definição dos conceitos utilizados.

A todos os profissionais, que aceitaram colaborar neste trabalho respondendo aos questionários que serviram de base para a investigação.

Ao Tenente Alves, ao Tenente Amorim, ao Tenente Gomes, à Tenente Pereira e ao Alferes Calejo, por ajudarem na distribuição e recolha dos questionários.

Ao Gabinete de Psicologia da Guarda Nacional Republicana, pela ajuda e disponibilidade em todos os momentos do trabalho.

Ao 14º TPO/GNR, pelo contributo na prossecução dos meus objectivos ao longo dos últimos cinco anos.

Agradeço a todos os que não posso agradecer, mas que com pequenas trocas de palavras, foram fonte de inspiração e de pequenas reflexões para encontrar um aperfeiçoamento constante.

Por último, à minha família e amigos, pela compreensão da minha indisponibilidade em virtude do tempo que abdiquei de estar com eles, em prol da realização deste trabalho.

A todos muito OBRIGADO!

# ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS .....	ii
ÍNDICE GERAL .....	iii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	vi
ÍNDICE DE QUADROS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
ÍNDICE DE TABELAS .....	ix
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS .....	xi
RESUMO.....	xii
ABSTRACT .....	xiii
EPÍGRAFE .....	xiv
CAPÍTULO 1- APRESENTAÇÃO DO TRABALHO.....	1
1.1 - INTRODUÇÃO .....	1
PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....	3
CAPÍTULO 2 - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	3
2.1 - INTELIGÊNCIA - ABORDAGEM GERAL .....	3
2.2 - A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	5
2.3 - COMPETÊNCIA EMOCIONAL.....	7
CAPÍTULO 3 - STRESSE.....	10
3.1 - DEFINIÇÕES E PERSPECTIVAS DE STRESSE .....	10
3.2 - STRESSE OCUPACIONAL.....	11
3.3 - FACTORES INDUTORES DE STRESSE NA ACTIVIDADE POLICIAL.....	12
CAPÍTULO 4 - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E STRESSE NA ACTIVIDADE POLICIAL ..	16
PARTE II - INVESTIGAÇÃO DE CAMPO .....	19
CAPÍTULO 5 - METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO.....	19
5.1 - OBJECTIVOS E HIPÓTESES DO PRESENTE ESTUDO .....	19
5.3 - AMOSTRA .....	20
5.4 - INSTRUMENTOS E TÉCNICAS .....	21

<b>CAPÍTULO 6 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>23</b>
6.1 - ESTATÍSTICA DESCRITIVA E CONSISTÊNCIA INTERNA DAS VARIÁVEIS EM ESTUDO.....	23
6.2 - TESTE DAS HIPÓTESES.....	26
<b>CAPÍTULO 7 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO 8 - CONCLUSÕES E PROPOSTAS.....</b>	<b>36</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>38</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>43</b>
<b>APÊNDICE A - CARACTERIZAÇÃO DETALHADA DA AMOSTRA .....</b>	<b>44</b>
<b>APÊNDICE B - UNIDADES DE ANÁLISE.....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICE C - MODELO DE ANÁLISE.....</b>	<b>49</b>
<b>APÊNDICE D - INSTRUMENTO DE MEDIDA.....</b>	<b>51</b>
<b>APÊNDICE E - CARACTERIZAÇÃO DETALHADA DO OBJECTO DE ESTUDO.....</b>	<b>60</b>
E.1 <i>OUTPUTS</i> DO SPSS - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS .....	60
E.2 <i>OUTPUTS</i> DO SPSS - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E ACTIVIDADES OPERACIONAIS.....	61
E.3 <i>OUTPUTS</i> DO SPSS - CARACTERIZAÇÃO DOS FACTORES INDUTORES DE STRESSE E DO STRESSE OCUPACIONAL PERCEBIDO .....	64
E.4 <i>OUTPUTS</i> DO SPSS - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O STRESSE OCUPACIONAL NO TEMPO DE SERVIÇO .....	69
E.5 <i>OUTPUTS</i> DO SPSS - CORRELAÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DAS COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS E DO STRESSE OCUPACIONAL .....	70
<b>APÊNDICE F - CARACTERIZAÇÃO DO OBJECTO DE ESTUDO COM ÁRVORES DE DECISÃO .....</b>	<b>72</b>
F.1 EXPLORAÇÃO DE DADOS UTILIZANDO ÁRVORES DE DECISÃO .....	72
F.2 ÁRVORE DE DECISÃO DOS INDUTORES DE STRESSE .....	72
F.3 ÁRVORE DE DECISÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DO STRESSE OCUPACIONAL PERCEBIDO ESPECÍFICO .....	74
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO G - MODELOS DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....</b>	<b>78</b>

<b>ANEXO H - QUADRO RESUMO DAS FONTES DE STRESSE EM CONTEXTO POLICIAL</b> .....	<b>79</b>
<b>ANEXO I - TABELA PARA DETERMINAÇÃO DA DIMENSÃO DA AMOSTRA - POPULAÇÃO FINITA</b> .....	<b>80</b>
<b>ANEXO J - CÓDIGO DEONTOLÓGICO DO SERVIÇO POLICIAL</b> .....	<b>81</b>
<b>ANEXO K - PROGRAMA DE PSICOLOGIA DA <i>GUARDIA CIVIL</i></b> .....	<b>86</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico A.1</b> - Distribuição por Actividade Operacional.....	44
<b>Gráfico A.2</b> - Distribuição da Amostra por Posto.....	45
<b>Gráfico A.3</b> - Distribuição da Amostra por Estado Civil. ....	46
<b>Gráfico A.4</b> - Distribuição da Amostra por Idade .....	46
<b>Gráfico A.5</b> - Distribuição da Amostra por Tempo de serviço. ....	47



## ÍNDICE DE QUADROS

**Quadro G.1** - Exemplos de quatro tipos de metodologias aplicadas na construção de algumas das medidas mais comuns de Inteligência Emocional e explanação das dimensões nelas presentes. .... 78

**Quadro H.1** - Quadro resumo das fontes de stresse. .... 79

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura C.1</b> - Variáveis do stresse percebido específico. ....	49
<b>Figura C.2</b> - Variáveis da inteligência emocional e competências emocionais. ....	49
<b>Figura C.3</b> - Modelo de Análise. ....	50
<b>Figura F.1</b> - Árvore de decisão das fontes de <i>stresse ocupacional</i> . ....	73
<b>Figura F.2</b> - Árvore de decisão da <i>inteligência emocional</i> (QE) com o <i>stresse ocupacional percebido</i> específico. ....	76
<b>Figura G.1</b> - Modelo das quatro componentes da Inteligência de Mayer, Salovey e Caruso	78

## ÍNDICE DE TABELAS

<b>Tabela 5.1</b> - Interpretação da escala de valor global de inteligência emocional. ....	22
<b>Tabela 6.1</b> - Consistência interna, Alfa de Cronbach.....	23
<b>Tabela 6.2</b> - Média do valor global de <i>inteligência emocional</i> .....	24
<b>Tabela 6.3</b> - Valores médios e desvio padrão da escala de <i>competências emocionais</i> . ....	24
<b>Tabela 6.4</b> - Alfa de Cronbach das escalas de <i>stresse percebido específico</i> .....	25
<b>Tabela 6.5</b> - Valores médios dos factores indutores de Stresse.....	25
<b>Tabela 6.6</b> - Média de <i>Stresse Percebido Específico</i> .....	25
<b>Tabela 6.7</b> - Correlação da <i>inteligência emocional</i> e suas <i>competências emocionais</i> com o <i>stresse ocupacional</i> .....	26
<b>Tabela 6.8</b> - Valores médios da <i>inteligência emocional</i> e das suas dimensões, analisadas por Actividade Operacional.....	27
<b>Tabela 6.9</b> - Média das fontes de <i>stresse ocupacional percebido</i> em função da Actividade Operacional. ....	28
<b>Tabela 6.10</b> - Comparação da variável tempo de serviço com as dimensões da <i>inteligência emocional</i> . ....	29
<b>Tabela 6.11</b> - Comparação da variável tempo de serviço com o <i>stresse ocupacional percebido</i> . ....	30
<b>Tabela A.1</b> - Distribuição da Amostra por Actividade Operacional.....	44
<b>Tabela A.2</b> - Distribuição da Amostra por Posto.....	44
<b>Tabela A.3</b> - Distribuição da Amostra por Estado Civil.....	45
<b>Tabela A.4</b> - Distribuição etária da Amostra.....	46
<b>Tabela A.5</b> - Distribuição da Amostra por Tempo de serviço. ....	47
<b>Tabela B.1</b> - Efectivos das Unidades, Comando Territorial de Lisboa, Unidade de Acção Fiscal e Grupo de Intervenção de Ordem Pública. ....	48
<b>Tabela B.2</b> - Efectivos dos destacamentos seleccionados para aplicar o questionário. ....	48
<b>Tabela B.3</b> - Distribuição da Amostra pelas Unidades das Actividades Operacionais.....	48
<b>Tabela E.1</b> - Valores de Alfa Cronbach das variáveis de inteligência emocional .....	60
<b>Tabela E.2</b> - Valor global de inteligência emocional .....	60
<b>Tabela E.3</b> - Média das competências emocionais em toda a amostra .....	60
<b>Tabela E.4</b> - Média das competências emocionais.....	61
<b>Tabela E.5</b> - Auto-consciência.....	61
<b>Tabela E.6</b> - Gestão de emoções .....	61
<b>Tabela E.7</b> - Auto-motivação .....	62
<b>Tabela E.8</b> - Relacionar-se bem .....	62
<b>Tabela E.9</b> - Apoio Emocional .....	63

<b>Tabela E.10 - Competências Intrapessoais .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabela E.11 - Competências Interpessoais .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabela E.12 - Inteligência emocional e competências emocionais por Actividade Operacional .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabela E.13 - Valores de Alfa de Cronbach nas variáveis da escala de fontes de stresse percebido específico .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabela E.14 - Média dos factores indutores de stresse ocupacional .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabela E.15 - Stresse Percebido Especifico .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabela E.16 - Gestão Interna .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabela E.17 - Conciliação Trabalho-Família .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabela E.18 - Actuação Operacional .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabela E.19 - Exigências do ambiente de trabalho .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabela E.20 - Reconhecimento .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabela E.21 - Ambiguidade de Papéis .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabela E.22 - Relações Interpessoais .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabela E.23 - Inteligência emocional e o stresse ocupacional no tempo de serviço .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabela E.24 - Correlação da inteligência emocional com as competências emocionais .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabela E.25 - Correlação da inteligência emocional e competências emocionais com os factores indutores de stresse .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabela E.26 - Correlação da inteligência emocional e competências emocionais com o stresse ocupacional .....</b>	<b>71</b>

<b>Tabela I.1 - Tabela para determinar dimensão de amostra extraída de população finita com um coeficiente de confiança 95,5% .....</b>	<b>80</b>
---	-----------

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

cit. por	citado por
CT	Comando Territorial
et al.	(et aliae) e outros
Ed.	Edição
e.g.	(exempli gratia) por exemplo
DAF	Destacamento de Acção Fiscal
DT	Destacamento de Trânsito
DTer	Destacamento Territorial (GNR)
GIOP	Grupo de Intervenção de Ordem Pública
GNR	Guarda Nacional Republicana
N	Número
Orgs.	Organizadores
PSP	Polícia de Segurança Pública
pp.	páginas
PTer	Postos Territoriais
s.d.	sem data
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
TIA	Trabalho de Investigação Aplicada
TPO	Tirocínio para Oficial
UAF	Unidade de Acção Fiscal

## RESUMO

A presente investigação subordinada ao tema “A inteligência emocional como factor de sucesso na actividade policial”, tem como objectivo analisar a relação entre a inteligência emocional, as competências emocionais e o stresse ocupacional. Constitui igualmente, objectivo deste trabalho estudar as diferenças entre estas variáveis em função da Actividade Operacional e do tempo de serviço.

Para a análise da inteligência emocional foi utilizada a escala de Inteligência Emocional de Chabot (2000) e a escala de Competências Emocionais de Weisinger (1997) e, para o estudo do stresse ocupacional, a escala de Fontes de Stresse no Contexto Policial (Gonçalves, 2004). O questionário foi ministrado na Guarda Nacional Republicana, a 153 Guardas de diferentes Actividades Operacionais (Territorial, Trânsito, Fiscal e Manutenção da Ordem Pública).

O trabalho estruturou-se em duas partes: uma parte teórica com pesquisa documental e uma parte de investigação de campo, com a análise e interpretação dos resultados dos questionários aplicados.

Os resultados obtidos permitiram concluir que, a inteligência emocional se relaciona com menores níveis de stresse ocupacional. Nas diferentes Actividades Operacionais, não foram identificados diferentes níveis de inteligência emocional, apesar de na dimensão stresse, se terem registado diferentes valores. Relativamente ao tempo de serviço, foi possível verificar que este factor não determina maiores níveis de inteligência emocional, no entanto, quanto maior o tempo de serviço maior o nível de stresse ocupacional.

Palavras-chave: **GUARDA NACIONAL REPUBLICANA, ACTIVIDADE POLICIAL, INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS, STRESSE OCUPACIONAL.**

## **ABSTRACT**

This research entitled "The emotional intelligence as a factor for success in police activity," aims to examine the relationship between emotional intelligence, emotional skills and occupational stress. It is also an objective of this work to study the differences between these variables in the several operational activities and with time of service.

To analyse emotional intelligence it was used the Chabot's Emotional Intelligence scale (2000), and the Weisinger's Emotional Skills scale (1997). To occupational stress it was used the scale of Sources of Stress in Police Context (Gonçalves, 2004). The questionnaire was administered in the Guarda Nacional Republicana to 153 guards of different Operating Activities (Territorial, Traffic, Taxes or public treasury and Maintenance of Public Order).

The work is structured in two parts: a theoretical framework with documentary research, and a part of field research, with the analysis and interpretation of the results of the applied questionnaires.

The results indicated that emotional intelligence is related to lower levels of occupational stress. In the different operating activities, different levels of emotional intelligence were not identified, but the opposite happened in what concerns to stress, where different levels were detected. As time of service is concerned, it was possible to realize that this factor does not determine higher levels of emotional intelligence, however longer time of service leads to bigger levels of occupational stress.

Key-words: **GUARDA NACIONAL REPUBLICANA, POLICE ACTIVITY, EMOTIONAL INTELLIGENCE, EMOTIONAL SKILLS, OCCUPATIONAL STRESS.**

## EPÍGRAFE

*“A mente que se abre a uma nova ideia jamais voltará ao seu tamanho original.”*

Albert Einstein

*“... Dai-me a serenidade para aceitar as coisas que  
não posso mudar, a coragem para mudar aquelas que  
posso e a inteligência para as poder distinguir.”*

Reinhold Niebuhr



# CAPÍTULO 1- APRESENTAÇÃO DO TRABALHO

## 1.1 - INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Investigação Aplicada (TIA) insere-se na estrutura curricular dos cursos ministrados na Academia Militar, com o intuito da obtenção do grau de Mestre em Ciências Militares - Especialidade Segurança, subordinando-se ao tema “A Inteligência Emocional como factor de sucesso na actividade policial”.

Este trabalho afigura o culminar da formação do futuro Oficial da GNR, que tem como objectivo o desenvolvimento de competências, como a capacidade de reflexão. É um trabalho que deve ser não só útil ao desenvolvimento do aluno, como também proporcionar pertinentes reflexões, inovar a Instituição e a sociedade em geral sobre a temática abordada.

Na actualidade, a sociedade pauta-se pela globalização, caracterizada por mudanças culturais e sociais a um ritmo alucinante. As organizações ambientam-se e encontram nos processos de mudança, a única forma de sobrevivência (Cunha, Rego, Cunha & Cardoso, 2004). O indivíduo ganha centralidade e é, cada vez mais, considerado como o factor decisivo de sucesso organizacional (Chiavenato, 2004). A GNR como organização e parte integrante da sociedade, não fica à margem dessas mudanças. Tais mudanças, só são possíveis com um desenvolvimento ao nível dos recursos humanos, em áreas como a *inteligência emocional* e o *stresse*. Segundo Goleman (2005), a *inteligência emocional* reporta-se à “capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações” (p. 323).

O *stresse* pode ser definido como uma ameaça real ou interpretada à integridade fisiológica ou psicológica do indivíduo, que resulta numa resposta fisiológica ou comportamental (McEwen, 2000). O *stresse* é uma realidade evidente no mundo ocupacional, pois à medida que as mudanças estruturais ocorrem, influenciam a vida pessoal e profissional dos indivíduos. A falta de ajuste entre a realidade e as expectativas do indivíduo conduzem a consequências como a perda de interesse pela actividade profissional e aumenta os níveis de *stresse*.

A actividade policial, no contexto da GNR, exige uma proximidade permanente com novas realidades culturais e morais. A complexidade e a violência dos crimes e a variabilidade social exigem que os polícias possuam um elevado autodomínio emocional, onde a *inteligência emocional* assume um papel preponderante (Goleman, 2005). A actividade policial é também conhecida por ser exigente e stressante, não só pelas tarefas

de carácter operacional, que a qualquer momento podem colocar os Guardas em situações de risco, mas também pela natureza da cultura e do clima organizacional.

Desta forma, o sucesso na actividade policial depende, em muito, da gestão do *stressse ocupacional*. Este, só é possível com o desenvolvimento das competências dos indivíduos no alinhamento da organização e concretizado, com aptidões e características pessoais que contribuem para se atingir um bom desempenho (Bilhim, 2006).

Assim, pretende-se identificar com o presente estudo, a relação existente entre a *inteligência emocional* e o *stressse ocupacional* nas diferentes Actividades Operacionais e no tempo de serviço.

A exaltar e a enobrecer esta pretensão, vem o facto de que pouco se tem desenvolvido sobre esta temática quer na instituição, quer a nível nacional, sendo a literatura encontrada, muito escassa, inclusive, internacionalmente. Tudo isto constitui um verdadeiro desafio, iluminado pela curiosidade, que nunca confiou em certezas pré-determinadas e simplismos.

# **PARTE I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

## **CAPÍTULO 2 - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL**

### **2.1 - INTELIGÊNCIA - ABORDAGEM GERAL**

O estudo da inteligência humana tem sido alvo de curiosidade ao longo dos tempos, nas diversas sociedades multiculturais inseridas num mundo cada vez mais globalizado, tornando-se difícil obter apenas uma definição do seu conceito (Almeida, 1994).

As primeiras tentativas de medir a inteligência começaram com Galton (1884, cit. por Almeida, 2002), que advogava que a capacidade intelectual do indivíduo é resultado da destreza e do grau de complexidade associativa nas funções básicas (Almeida, 2002). No entanto, a operacionalização deste constructo só foi possível a partir de Binet e Simon (1905, cit. por Almeida, 1994) com a elaboração da primeira escala métrica ou quantitativa de inteligência. Estes autores defendiam que “as diferenças intelectuais dos indivíduos decorrem de funções mentais mais complexas, por exemplo, memória, imaginação, atenção, compreensão ou apreciação estética” (Almeida, 2002, p. 6).

Paulatinamente, foram surgindo outras concepções de inteligência, de onde se destaca a teoria do Factor Geral de Spearman (1927, cit. por Almeida, 1994) e, dentro das abordagens cognitivistas, a Teoria Triárquica de Sternberg (1985 in Sternberg, 2005), assim como a Teoria das Inteligências Múltiplas de Gardner (1983, cit. por Almeida, 1994).

Segundo Spearman (1927, cit. por Almeida, 2002), a inteligência podia ser definida através de um Factor Geral (g) comum a toda a actividade mental, sendo este determinante para o nível de desempenho obtido em qualquer teste ou situação que envolve a capacidade cognitiva. Pretendia-se, nesta época, definir a inteligência na sua essência e, não, as várias aptidões que a diferenciavam.

Por sua vez, Sternberg (1985 in Sternberg, 2005), na sua Teoria Triárquica define a inteligência como uma interacção entre três componentes essenciais: o mundo interno da pessoa, o seu mundo externo e a experiência que relaciona estes dois mundos. Segundo o autor, a inteligência contém capacidades analíticas, criativas e práticas. Se o mundo interno do indivíduo permite que a informação seja processada de variadas formas, subdividindo e associando-a a diferentes partes das estruturas mentais, o mundo externo permite gerar

soluções novas, na ausência de associações adequadas entre os problemas e os esquemas mentais. Por fim, a experiência e as capacidades práticas transpõem o conhecimento teórico sobre um determinado domínio, sendo que para isso é necessária uma compreensão afectiva, capaz de aplicar estruturas abstractas.

Por seu turno, a teoria das Inteligências Múltiplas de Gardner (1983, cit. por Almeida, 1994), acarretou uma revolução na Psicologia cognitiva, pois a inteligência deixa de ser percebida como uma propriedade geral, passando a existir sete tipos de inteligências independentes: linguística, lógico-matemática, espacial, musical, cinestésica, interpessoal<sup>1</sup> e intrapessoal.<sup>2</sup> Segundo este autor, inteligência é a capacidade de resolver problemas, sendo determinada por factores genéticos, neurobiológicos e pelas condições ambientais, possuindo, também, um potencial de desenvolvimento (Almeida, 1994).

Posteriormente, começam a ganhar relevo teorias que se focalizam mais numa vertente social e, mais tarde, emocional da inteligência. Entre as quais, Kihlstrom e Cantor (1987, cit. por Candeias, 2001) apresentam um modelo sócio-cognitivo para a compreensão da inteligência social, enquanto processo de conhecimento interpessoal, a partir de variáveis associadas aos processos de construção e utilização do conhecimento social, recorrendo para isso a processos cognitivos. Apesar de serem relativamente recentes, tais ideias já tinham sido esboçadas por outros autores, nos primórdios do estudo da inteligência, como por exemplo Thorndike (1920, cit. por Candeias & Almeida, 1997), que apresentou a concepção de uma inteligência social, semelhante à *inteligência emocional*, que incluía aspectos abstractos e práticos, como a capacidade de compreender os outros e de utilizar conhecimentos relativos ao mundo social e interpessoal.

Desta forma, e apesar de não haver uma concordância entre os vários especialistas sobre o significado de inteligência, parece ser relativamente consensual que a inteligência é a capacidade mental de raciocinar, planear, resolver, abstrair ideias, compreender ideias e linguagens, aprender com a experiência e a capacidade de adaptação ao ambiente (Tabacow, 2006).

Apesar destas divergências, parece existir uma estreita relação entre a inteligência prática de Sternberg (2005), as inteligências interpessoal e intrapessoal de Gardner (1983 cit. por Almeida, 1994) e a *inteligência emocional* de Mayer e Salovey (1990), que começou a ser definida e alvo de estudo sobretudo a partir da década de noventa (Roberts, Flores-Mendonza & Nascimento, 2002).

Mais tarde, Goleman (2003) define a inteligência como um todo, que integra aspectos cognitivos e emocionais. Segundo este, os aspectos emocionais da inteligência foram descurados durante muito tempo, uma vez que os sentimentos e emoções eram vistos como

---

<sup>1</sup> “A inteligência Interpessoal é a capacidade de compreender as outras pessoas, o que as motiva, como é que funcionam, como trabalhar cooperativamente com elas” (Goleman, 2003 p. 59).

<sup>2</sup> “A inteligência intrapessoal é a capacidade correlativa voltada para dentro. É a capacidade de criar um modelo correcto e verídico de nós mesmos” (Goleman, 2003 p. 59).

uma ameaça ao raciocínio lógico e, por conseguinte, tinham de ser controlados e reprimidos.

## 2.2 - A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

A *inteligência emocional* é um conceito relativamente recente, que tem sido desenvolvido por vários autores (e.g. Mayer, Salovey, Reuven Bar-On, Cooper, Weisinger, Chabot e Goleman) pretendendo estes demonstrar que as emoções influenciam o modo de pensar, as preferências e a tomada de decisão das pessoas, através de aspectos cognitivos e das *competências emocionais* (Loewenstein, Weber, Hsee & Welch, 2001, cit. por Lopes, Côté & Salovey, 2006). Existe, inclusive, autores que advogam que o Quociente de Inteligência apenas contribui em cerca de 15 a 25% para o desempenho ou sucesso em carreiras profissionais, e referem que as emoções, a sociabilidade e a criatividade são mais importantes para o sucesso (Herrnstein & Murray, 1994, cit. por Lopes et al., 2006).

Pode-se dizer que a *inteligência emocional* está relacionada com as emoções. Segundo Mayer e Salovey (1990) as emoções são respostas organizadas a acontecimentos internos e externos, envolvendo múltiplos subsistemas psicológicos, fisiológicos, cognitivos, motivacionais e experimentais, que podem ter uma valência positiva ou negativa. Por sua vez, Goleman (2003) define emoção como um sentimento e pensamentos distintos, estados psicológicos e biológicos, assim como uma série de tendências para agir, tanto conscientes, como inconscientes, remetendo-se para a ideia do inconsciente preconizada por Freud (1907, cit. por Goleman, 2003) “...grande parte da nossa vida emocional é inconsciente; os sentimentos que se agitam dentro de nós nem sempre ultrapassam o limiar da consciência” (p. 74).

O termo *inteligência emocional* foi utilizado pela primeira vez, por Mayer e Salovey (1990), em resultado de pesquisas relacionadas com a inteligência social. Desde então, o termo tem sido debatido e estudado, podendo-se decompor em duas tendências principais. Por um lado, a *inteligência emocional* vista como traço de personalidade, e, desta forma, considerada como uma característica importante para obter sucesso na vida; por outro lado, a *inteligência emocional* como capacidade mental, primordial ao processamento de informações emocionais, sendo esta última a definição mais adoptada na literatura científica (Muniz & Primi, 2007).

Desta forma, para Mayer e Salovey (1997), *inteligência emocional* é “a capacidade de perceber as emoções; de aceder e gerar emoções que possam auxiliar o pensamento; de compreender as emoções e o conhecimento emocional, e de reflexivamente regular as emoções de tal modo que possam promover o crescimento intelectual emocional” (p. 5),

poder-se-á então dizer que “a emoção torna o pensamento mais inteligente, e a inteligência permite pensar e usar de modo mais apurado as emoções” (Cunha et al., 2004, p. 88).

Apesar de Mayer e Salovey (1997) terem sido os primeiros autores a focalizar o seu estudo no conceito de *inteligência emocional*, foi Goleman quem mais o popularizou a partir de 1995 (Stys & Brown, 2004). Desta maneira, Goleman (2003) define *inteligência emocional* como “a capacidade da pessoa se motivar a si mesma e persistir a despeito de frustrações; de controlar os impulsos e adiar a recompensa; de regular o seu próprio estado de espírito e impedir que o desânimo subjugu a faculdade de pensar; de sentir empatia e ter esperança” (p. 54).

Em 1999, Goleman (2005) reformula a sua definição e advoga que a *inteligência emocional* é a “capacidade de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, de nos motivarmos e gerirmos bem as emoções em nós e nas nossas relações” (p. 323).

Progressivamente, foram surgindo outras definições, como a de Cooper e Sawaf (1997), que advogam que a *inteligência emocional* é “a capacidade de sentir, entender e aplicar eficazmente o poder da perspicácia das emoções como fonte de energia, informação e influências humanas,”<sup>3</sup>(p. 320) ou então, a de Weinsinger (1997, cit. por Roma, 2006) que a define como o uso inteligente das emoções, ou seja, fazer com que estas trabalhem intencionalmente a seu favor, usando-as como ajuda para ditar o comportamento e o raciocínio de forma a aperfeiçoar os resultados.

Weinsinger (1997, cit. por Roma, 2006) elaborou uma escala para aferir as *competências emocionais* (auto-consciência, gestão de emoções, auto-motivação, relacionar-se bem e apoio emocional), baseado nas teorias de Goleman (2005) que serão explicadas neste trabalho no subcapítulo seguinte. Por sua vez, Chabot (2000), também elaborou uma escala de *inteligência emocional*, com o objectivo de aferir este conceito na sua globalidade. Estas duas escalas serão aplicadas no presente estudo.

Os modelos dos vários autores abordados têm evoluído, no sentido de simplificar os conceitos. Enquanto Mayer, Salovey e Caruso (1999) centram-se nas capacidades mentais e cognitivas, que envolvem o pensamento, o raciocínio e o processamento de informação. Por seu turno, Goleman (2003) focaliza-se no conjunto de competências relacionadas com traços de personalidade e capacidades não cognitivas, como a empatia, a motivação e a confiança.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Cooper e Sawaf (1997, p. 15) defendem o desenvolvimento da Inteligência Emocional em quatro bases:

- **Alfabetização emocional:** baseada na honestidade, na energia, na consciência e no feedback emocional.
- **Competência Emocional:** baseada na autenticidade, na confiança, na capacidade de ouvir, administrar conflitos e tirar partido da insatisfação construtiva.
- **Profundidade Emocional:** alinha-se o potencial de cada um ao trabalho, sem esquecer a vida pessoal.
- **Alquimia Emocional:** ampliação dos instintos criativos e capacidade de conviver com pressões e problemas, e melhoria da capacidade de percepção de oportunidades e de soluções.

<sup>4</sup> Ver Anexo G - quadro de comparação de modelos de inteligência emocional.

Para além, de ambas as correntes terem definições diferentes, o seu maior ponto de divergência diz respeito à forma utilizada para aferir a *inteligência emocional*, (Stys & Brown, 2004).

Enquanto o principal propósito da corrente científica de Mayer, Salovey e Caruso (1999) é aferir as capacidades inteligentes dos indivíduos na regulação e controle das emoções, na abordagem corporativa de Goleman (2005) o objectivo é determinar quais as *competências emocionais* que os indivíduos conseguem controlar e desenvolver, assumindo que a utilização dessas competências, requer um nível mais elevado de *inteligência emocional* (Stys & Brown, 2004).

Embora, existam divergências entre as abordagens referidas, a *inteligência emocional* é um constructo com potencial teórico, podendo-se deduzir que uma elevada *inteligência emocional*, não garante que o indivíduo adquira as *competências emocionais* que importam para o trabalho, mas que possua potencial para as aprender (Goleman, 2005).

Assim, para este estudo será seguida a abordagem corporativa de Goleman (2005), uma vez que aplica a *inteligência emocional* no trabalho, através dos seus constructos denominados por *competências emocionais*.

## 2.3 - COMPETÊNCIA EMOCIONAL

Segundo Goleman (2005), intrinsecamente relacionado com o conceito de *inteligência emocional*, estão os seus constructos, ou seja, as *competências emocionais* como importantes factores de sucesso e de obtenção de elevadas performances.

Segundo Camara, Guerra e Rodrigues (2003), o conceito de competência define-se como o “conjunto de qualidades e comportamentos profissionais que mobilizam os conhecimentos técnicos e permitem agir na solução de problemas, estimulando desempenhos profissionais superiores, alinhados com a orientação estratégica da empresa” (p. 293). De acordo com Levy-Lebover (1997, cit. por Silva, 2003) é importante perceber a competência como a junção entre as características individuais e as qualidades requeridas para cumprir determinada função.

Cooper e Sawaf (1997), que se têm dedicado ao estudo da *inteligência emocional*, têm-na aplicado em contexto profissional e organizacional, perspectivando a ideia de *competência emocional*, como um conceito que “promove o entusiasmo, a capacidade de recuperação e a altamente construtiva agressividade face aos desafios e mudanças, e isso contribui para o que é conhecido como resistência, a adaptabilidade mental e emocional para lidar com as pressões e problemas de modo mais saudável, aberto e honesto” (p. 93).

Para Goleman (2005), “é uma característica pessoal ou um conjunto de hábitos que leva a um desempenho mais eficaz ou nível mais elevado de trabalho (...) é uma

capacidade adquirida baseada na *inteligência emocional*’ (p. 33). O autor afirma que a *competência emocional* desenvolve-se com a experiência.

Ao nível das *competências emocionais*, estas possuem as seguintes características, são **independentes** e **interdependentes**, ou seja, cada uma delas tem contribuições únicas para o desempenho no trabalho, e todas elas interagem entre si. São **hierárquicas**, ou seja, as competências estabelecem-se umas nas outras (e.g. a autoconsciência é crucial para a gestão de emoções). São **necessárias mas não suficientes**, pois possuir uma elevada *inteligência emocional* não significa que as pessoas desenvolvam ou exibam elevadas *competências emocionais*. São **genéricas**, pois são aplicáveis a todo o tipo de trabalho, contudo diferentes trabalhos exigem diferentes *competências emocionais* (Goleman, 2005).

Segundo este autor, as *competências emocionais* que compõem a *inteligência emocional* dividem-se em competências **intrapessoais** e **interpessoais**, sendo que as primeiras determinam a organização interna da pessoa, e as segundas determinam a forma como lidamos com os outros (Goleman, 2005).

Segundo Goleman (2005), as **competências Intrapessoais** baseiam-se na **autoconsciência**, na **gestão das emoções** e na **auto-motivação**.

A **autoconsciência** consiste em reconhecer os nossos estados internos, preferências, recursos e intuições, e decompõe-se em: 1) Autoconsciência Emocional, ou seja, o reconhecimento de como as nossas emoções afectam o nosso desempenho e a capacidade de usar os nossos valores como guia da tomada de decisões; 2) Auto-avaliação exacta, isto é, um sentido imparcial das nossas forças e dos nossos limites pessoais, uma visão clara onde precisamos de melhorar e a capacidade de aprender com a própria experiência; 3) Autoconfiança, a coragem que resulta da certeza nas nossas capacidades, nos nossos valores e nos nossos objectivos.

Por sua vez, a competência intrapessoal, **gestão das emoções**, diz respeito à capacidade de gerir os próprios estados internos, impulsos e recursos: 1) Autodomínio, ou seja, gerir as emoções e os impulsos de ruptura de forma eficaz; 2) Inspirar confiança que diz respeito à honestidade e integridade; 3) Ser consciencioso, isto é, ter segurança e responsabilidade no cumprimento de obrigações; 4) Adaptabilidade, que se refere à flexibilidade em lidar com mudanças e desafios; 5) Inovação, isto é, estar aberto a novas ideias, abordagens e a nova informação.

Por fim, a competência intrapessoal, **auto-motivação**, ou seja, as tendências emocionais que orientam ou facilitam o cumprimento de objectivos: 1) Vontade de vencer, ou seja, a necessidade de se aperfeiçoar ou de se atingir um padrão de excelência; 2) Entrega, isto é, adoptar a visão e os objectivos da organização ou do grupo; 3) Iniciativa e optimismo, que mobilizam as pessoas a aproveitar as oportunidades e permite-lhes ultrapassar imponderáveis obstáculos (Goleman, 2005).



Por sua vez, as **competências interpessoais**, segundo Goleman (2005), dividem-se em **relacionar-se bem** e o **apoio emocional**.

A competência **relacionar-se bem** é a capacidade de tomar consciência dos sentimentos, necessidades e preocupações dos outros, e decompõe-se em: 1) Compreender os outros, isto é, ter a percepção dos sentimentos e perspectivas dos outros e interessar-se activamente pelas suas preocupações; 2) Desenvolver os outros e aperceber-se das necessidades de desenvolvimento dos outros e promover as suas aptidões; 3) Orientação para o serviço, ou seja, antecipar, reconhecer e ir ao encontro das necessidades dos clientes; 4) Potenciar a diversidade, isto é, cultivar oportunidades com pessoas diversificadas; 5) Consciência política, fazer uma leitura das correntes sociais e políticas numa organização.

Por fim o **apoio emocional**, ou seja, a capacidade para lidar de forma eficaz com as emoções dos outros: 1) Influência, utilização de tácticas eficazes de persuasão; 2) Comunicação, que consiste em enviar mensagens claras e convincentes; 3) Gestão de conflitos, isto é, negociar e resolver desacordos; 4) Liderança, ou seja, inspirar e guiar; 5) Catalisador de mudanças, isto é, iniciar, promover ou gerir a mudança.

## CAPÍTULO 3 - STRESSE

### 3.1 - DEFINIÇÕES E PERSPECTIVAS DE STRESSE

Nas sociedades contemporâneas, marcadas por uma rápida industrialização, o *stresse* tornou-se num dos principais focos de preocupação, sendo considerado um problema social e de saúde pública para o século XXI, em que a vida das pessoas é absorvida por pressões quotidianas que influem negativamente no equilíbrio emocional, físico e social, repercutindo-se em graves consequências quer pessoais, quer organizacionais.

O conceito de *stresse* contém inúmeras definições. Tem evoluído em diferentes perspectivas, sendo abordado como uma resposta, como um estímulo, como interacção e transacção (Cunha et al., 2004).

A introdução do conceito no mundo científico operou-se com Selye (1936, cit. por Serra, 1988), reconhecido internacionalmente como o pai do estudo do *stresse*. Segundo o autor, o *stresse* é uma reacção não específica do organismo a qualquer adaptação que lhe é exigida.

O *stresse* como resposta, também conhecido por Síndrome Geral de Adaptação de Selye (1936, cit. por Santos & Castro, 1998), é caracterizado pela resposta do organismo a um estímulo stressante, que se identifica em três fases: de alarme, de resistência e de exaustão.

A fase de alarme é a resposta psicofisiológica aos estímulos, com que se confronta o indivíduo. Nesta resposta, caracterizada por ataque ou fuga, o organismo adapta-se, podendo, no entanto, evoluir para uma segunda fase, a fase de resistência. Esta fase ocorre quando a situação stressante se prolonga no tempo. O organismo procura restaurar o equilíbrio, mobilizando as suas energias e capacidades para se adaptar ao factor indutor de *stresse*, através de meios de defesa fisiológicos, psicológicos e bioquímicos. Com o prolongamento da situação, o indivíduo vai perdendo energias e o nível de resistência. Assim, a fase de exaustão ocorre quando há continuidade do stressor e deixa de haver a adaptação do organismo.

Paralelamente, Santos e Castro (1998) referem que o Síndrome Geral de Adaptação pressupõe que qualquer factor indutor de *stresse* causa as mesmas reacções fisiológicas, não incluindo factores psicossociais. Estes autores referem que os sistemas emocional, cognitivo e sociais têm um papel preponderante na resposta dada pela pessoa.

O modelo de *stresse* como estímulo é definido como uma força exercida sobre o indivíduo, que resulta numa reacção. Este modelo ajuda a compreender os factores que

induzem *stresse*, contudo não tem em conta que as pessoas reagem de maneira diferente aos mesmos indutores (Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001, cit. por Cunha et al., 2004).

Por sua vez as abordagens interaccionistas estudam a interacção entre estímulos e respostas. Mesmo assim, o modelo mais aceite na literatura é o modelo transaccional de *stresse* de Lazarus e Folkman (1991, cit. por Martins, s/d), visto como um processo dinâmico, em que a situação indutora de *stresse* é estabelecida entre o indivíduo e o meio ambiente, quando excede todos os recursos. Este modelo realça a interdependência entre as cognições, as emoções e os comportamentos. Segundo estes autores, o processo envolve dois tipos de avaliação cognitiva: a **avaliação primária** que é o processo através do qual o indivíduo avalia o impacto do acontecimento, classificando-o como ameaça ou desafio; e a **avaliação secundária** onde o indivíduo identifica e aplica os recursos de que dispõe para enfrentar a situação.

Assim, Lazarus e Folkman (1991, cit. por Martins, s/d), apresentam uma definição de *stresse* considerada como a mais consensual, ao afirmar que o *stresse* psicológico se sustenta na relação entre a pessoa e o ambiente, percebido por esta quando excede as suas capacidades e sente que o seu bem-estar está em perigo.

Será precisamente o modelo transaccional, acima referido, a base conceptual adoptada para este estudo.

### 3.2 - STRESSE OCUPACIONAL

De acordo com Ross e Atmaier (1994, cit. por Serra, 2002), o *stresse ocupacional* pode ser definido como “a interacção das condições de trabalho com as características do trabalhador, de tal modo que as exigências que lhe são criticadas ultrapassam a sua capacidade em lidar com elas” (p. 474).

Num estudo sobre a importância do ambiente no *stresse*, realizado por Loke e Taylor (1989, cit. por Serra, 2002), verificou-se que a maioria das experiências de *stresse* surgiam de um ambiente de trabalho conflituoso. Tal situação manifestava-se quando os recursos importantes tinham sido consumidos, provocando danos nas relações familiares e sociais. Serra (2002) defende que o indivíduo na sua vida diária não vive compartimentado, geralmente, passa por três ambientes distintos: o profissional, o familiar e o social. Assim, os acontecimentos negativos de um ambiente podem influenciar outro.

Segundo Serra (2002), as circunstâncias indutoras de *stresse* podem ser de carácter físico, psicológico ou social. As primeiras reportam-se às condições das infra-estruturas, as segundas poderão relacionar-se com conflitos interpessoais, e as últimas devem-se a dificuldades sociais, como necessidades económicas ou desemprego.

De facto, alguns modelos relacionam o *stresse ocupacional* com diferentes stressores. O modelo de Sutherland e Cooper (1990, cit. por Serra, 2002) menciona como principais factores passíveis de provocar *stresse ocupacional*: o **indivíduo** (e.g. tipo de personalidade, a tolerância à ambiguidade, a capacidade de lidar com as mudanças, a motivação e os padrões de comportamento), as **características do trabalho** (e.g. trabalho em excesso, pressões de tempo, tomadas de decisão e condições físicas); o **papel na organização** (e.g. ambiguidade de papéis, não participação nas tomadas de decisão, responsabilidade); a **carreira profissional** (e.g. perspectiva de ascensão, emprego inseguro); as **relações interpessoais dentro da empresa** (e.g. relações com o chefe, colegas ou subordinados); as **relações da empresa com o mundo exterior** (e.g. exigência da empresa versus família, exigência da empresa versus interesses pessoais) e a **estrutura e clima da organização** (e.g. falta de uma supervisão eficaz, política da organização, restrições ao comportamento).

Em suma, o *stresse ocupacional* tem repercussões negativas na saúde física e psíquica do trabalhador e pode, conseqüentemente, prejudicar o funcionamento e a eficácia de uma organização.

### 3.3 - FACTORES INDUTORES DE STRESSE NA ACTIVIDADE POLICIAL

A actividade policial é reconhecida pelo risco fisiológico e psicológico, não só porque o seu desempenho implica um vasto leque de competências interpessoais e sociais, que exigem uma rigorosa utilização dos padrões éticos no relacionamento com o público, mas também porque é uma actividade que se desencadeia, muitas vezes, num ambiente de conflitualidade ou de grande susceptibilidade (Passos & Antunes, 2003).

Diversos estudos têm sido elaborados, numa tentativa de perceber quais as principais fontes de *stresse* dos polícias, e têm constatado que a própria actividade policial é significativamente geradora de *stresse*.

Desta forma, pode-se considerar que o *stresse* decorrente da actividade policial é um fenómeno natural, uma vez que se trata de uma profissão que engloba diversos factores indutores de *stresse*, alguns deles inevitáveis, como a confrontação com situações perigosas, os turnos de serviço, as reacções espontâneas causadas pelo medo e o tempo longe da família e dos amigos (Hoffman & Collingwood, 2005).

Vários autores, como Coman e Evans (1991, cit. por Gonçalves, 2004), referem que as fontes de *stresse* na polícia podem ser divididas em dois grupos: os **stressores crónicos** que são constantes e incluem a qualidade das relações interpessoais, da estrutura da organização e do papel do indivíduo na organização, e os **stressores agudos** que persistem por curtos períodos de tempo e que incluem mudanças e transferências no

trabalho e na carreira. Os mesmos autores advogam também que as fontes de *stresse* podem ser **controláveis** ou **não controláveis**. As primeiras são de carácter organizacional, como o treino inadequado, as práticas de supervisão pobres e as políticas de pessoal inadequadas, enquanto que as outras têm a ver com o dilema trabalho e família, o trabalho por turnos e o envolvimento em processos judiciais.

Coman e Evans (1991, cit. por Gonçalves, 2004), distinguem por um lado os **stressores de contexto de trabalho** que seriam a falta de comunicação, as oportunidades de carreira e remuneração inadequada, falta de participação na tomada de decisão e a insegurança das condições de trabalho, e, por outro, os **stressores de conteúdo de trabalho**, provenientes das tarefas inerentes ao trabalho, tal como a falta de controlo, excesso de trabalho e pressão do tempo, ambiguidade de papel, tarefas demasiado exigentes e horários longos.

Por sua vez, Brown e Campbell (1994, cit. por Gonçalves, 2004) analisaram diversos estudos, com o intuito de definir uma caracterização dos stressores. Estes referem que as fontes de *stresse* podem ser internas ou externas à polícia, podendo estar ligadas com aspectos genéricos ou específicos da organização. Assim, os **aspectos genéricos internos à organização** englobam aspectos da organização e do trabalho, o expediente a fazer, a excessiva carga de trabalho, o relacionamento no trabalho, a progressão na carreira e a cultura policial, caracterizada por uma resistência à mudança e pela cultura hierárquica rígida.

Relativamente aos **aspectos genéricos de fontes externas**, estes relacionam-se com a interacção com a comunidade, sobretudo, com a crítica por parte da comunidade, dos *media*, e com o relacionamento entre a polícia e a comunidade. Essa interacção poderá proporcionar uma imagem negativa da polícia, o que pode constituir fonte de *stresse* para os polícias (Brown & Campbell, 1994, cit. por Gonçalves, 2004).

Os **aspectos específicos de fontes internas** correspondem às tarefas operacionais da polícia, isto é, o perigo físico, prender pessoas violentas, lidar com vítimas de violência, informar da morte de um familiar, procurar uma pessoa desaparecida e atender às chamadas do posto (Brown & Campbell, 1994, cit. por Gonçalves, 2004).

Por último, os **aspectos específicos de fontes externas** relacionam-se com as interacções com o sistema de justiça criminal que provoca frustração nos polícias, bem como os procedimentos, a ineficiência e as decisões do tribunal (Brown & Campbell, 1994, cit. por Gonçalves, 2004).

Collins e Gibbs (2003) verificaram que os factores mais stressantes não se relacionavam com o policiamento em si, mas, sim, com factores organizacionais, como o conflito do trabalho com a vida familiar, o excesso de trabalho, a carência de suporte do superior hierárquico e a falta de participação no processo de tomada de decisão. Estas

limitações existentes na liberdade, autonomia e identidade da pessoa induzem-na a supor que a Instituição não tem apreço por si (Cooper & Marshal, 1978, cit. por Serra, 2002).

Magalhães, Fonseca e Bruto da Costa (1999, cit. por Gonçalves, 2004) realizaram uma investigação na Polícia de Segurança Pública de Lisboa (PSP), tendo identificado quatro grupos principais de fontes de *stresse*: as **relações internas da PSP**, que correspondem à relação entre o indivíduo e os seus superiores hierárquicos e colegas (e.g. falta de compreensão dos superiores aos problemas, falta de coesão e espírito de grupo no local de trabalho); o **confronto**, ou todos os meios extraordinários que o polícia necessita para o cumprimento da missão e da manutenção da ordem pública (e.g. confrontações com multidões agressivas, uso da força para resolver conflitos); o **exterior**, nomeadamente a interacção da Polícia com outros órgãos e instituições (e.g. ineficácia das instâncias judiciais, distorções das actuações policiais na comunicação social) e, por fim, a **dor/morte** que diz respeito a situações de morte e sofrimento potencialmente geradoras de angústia (e.g. ter que matar alguém no cumprimento do dever, assistir ao sofrimento/dor de pessoas sinistradas).

Num estudo realizado a militares da GNR, Gonçalves (2004), identificou sete factores de *stresse*. Primeiramente a **gestão interna**, que está relacionado com a falta de recursos e de apoio a diferentes níveis (e.g. recursos materiais insuficientes). O segundo factor foi denominado por conflito **trabalho e família**, uma vez que estava relacionado com a família e as exigências da profissão (e.g. passo mais horas no trabalho do que em casa). Um terceiro factor refere-se às **exigências no ambiente de trabalho** (e.g. adaptação à profissão). A **actuação operacional** foi também considerada um factor importante uma vez que está especificamente relacionada com a necessidade de recorrer a meios extraordinários para resolver situações (e.g. ter que fazer uso da força). O quinto factor denominou-se **imagem social** (e.g. tenho que fazer tudo e ainda sou acusado de não cumprir com o meu dever) e o sexto factor foi designado por **ambiguidade de papel** (e.g. a existência de incertezas quanto às minhas responsabilidades). Por fim, o último factor foi denominado de **relações interpessoais** por dizer respeito à relação do militar com os seus colegas (e.g. falta de coesão e espírito de grupo no meu local de trabalho).

Observa-se que os vários estudos referem a gestão interna, ou seja, a estrutura e o contexto organizacional como maior stressor, o que gera conflitos internos e um mau clima organizacional.

A estrutura e o clima organizacional, por vezes pelas suas características como a centralização, formalização, política e tomada de decisão, a abertura da comunicação e a justiça organizacional, são causadores de *stresse* na gestão interna de uma organização (Cunha et al., 2004)

Pode-se referir que as fontes de *stresse* poderão depender da cultura organizacional, cultura esta, que está para a organização como a personalidade para o indivíduo (Bilhim,

2006), o ambiente e a cultura organizacional, numa Instituição hierarquizada e rígida, podem ser promotores de um mau relacionamento entre superiores e subordinados, contribuindo para o desenvolvimento de *stresse* nos sujeitos que a integram, prejudicando quer o indivíduo, quer a instituição (Serra, 2002).

## CAPÍTULO 4 - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E STRESSE NA ACTIVIDADE POLICIAL

O homem é um animal social que vive em organizações e ambientes cada vez mais complexos e dinâmicos. A variabilidade humana é enorme, cada pessoa é um fenómeno multidimensional, sujeito a multiplas variáveis (Thompson, 1991, cit. por Chiavenato, 2002).

Como tem sido referido ao longo do trabalho, nestes últimos anos, “tem-se vindo a dar muita ênfase à *inteligência emocional*, ou seja, ao grau de ajustamento do comportamento emocional da pessoa” (Chiavenato, 2002, p. 247).

Fruto da Teoria das Relações Humanas na Administração, surge a ideia dos valores sedimentados em valores humanísticos, declinando a preocupação colocada na tarefa e na estrutura para a preocupação com as pessoas (Chiavenato, 2004).

A *inteligência emocional* parece estar intimamente relacionada com o conceito de *stresse*. De facto os vários autores da *inteligência emocional*, tal como os autores do *stresse* dão bastante relevo à importância das emoções.

O *stresse* e as emoções são processos interdependentes e que se influenciam mutuamente, desempenhando a emoção um papel importante em relação ao *stresse* (Serra, 2002).

Por sua vez Lazarus (1999, cit. por Serra, 2002) advoga que “não se pode tratar o *stresse* e a emoção como dois campos separados, sem prestar um mau serviço a ambos. Há mais particularidades comuns do que divergências, pelo modo como afectam o bem-estar psicológico, o funcionamento do indivíduo e a saúde física” (p. 227).

Segundo Serra (2002), as emoções evocadas numa situação de *stresse* desempenham um papel muito significativo, pois indicam como o indivíduo está a avaliar a circunstância além de ajudar também a compreender o comportamento subsequente que este vai emitir para lidar com a situação. Num momento de *stresse*, muitas vezes a actividade intelectual fica comprometida e, em última instância, pode conduzir a perturbações mentais significativas, como estados de ansiedade, de depressão e risco de suicídio (Serra, 2002).

Goleman (2005) acrescenta ainda que para o nosso corpo não existe a separação entre casa e trabalho, o *stresse* acumula-se sobre *stresse*, qualquer que seja a sua origem. Se o *stresse* se prolongar, o resultado final provável será o esgotamento.

Desta forma, uma boa gestão de *stresse* é fundamental para o desempenho profissional, pois promove a saúde mental do trabalhador, sendo ainda mais importante numa profissão muito stressante como é a actividade policial. Como refere Camara et al.



(2003), “a gestão do *stresse* nas grandes organizações é não só imperiosa para maximizar a eficácia organizacional, como também, para o gestor de recursos humanos conseguir reter, atrair e desenvolver as pessoas nessas organizações” (p. 242).

Intimamente relacionado com a *competência emocional*, definida como a capacidade de gerir as emoções, parece estar o **locus de controlo**, entendido segundo Camara et al. (2003), pela forma como a pessoa acredita que pode controlar o seu comportamento, sendo este um aspecto determinante para a percepção de uma potencial fonte de *stresse*.

Esta **gestão de emoções**, a capacidade de autocontrolo é crucial para a polícia, cuja missão principal é fazer respeitar a lei. Quando se enfrenta alguém violento ou alterado, a probabilidade de o confronto terminar em violência é enorme, sobretudo se o polícia envolvido possuir um carácter mais impulsivo. Estas situações levam muitos polícias a tentar dominar a sua resposta face às provocações, não só pela ameaça espontânea, mas também pelo facto de um sinal de mudança poder colocar a sua vida em perigo (Goleman, 2005).

O treino na Polícia requer uma aplicação cuidadosa do uso da força, proporcional à situação em questão. Ameaças de intimidação física e usar uma arma de fogo são os últimos recursos, uma vez que é provável que cada uma destas acções desencadeie uma escalada de violência (Goleman, 2005). Os estudos de competências nestas organizações, revelam que os indivíduos excepcionais são aqueles que usam a menor quantidade de força necessária, abordando pessoas instáveis com profissionalismo, sendo hábeis no controlo da escalada de emoções (Goleman, 2005).

Nesta óptica, o Código Deontológico do Serviço Policial, refere que a consagração de padrões ético-profissionais de conduta, comuns a todos os membros das Forças de Segurança é condição indispensável para um exercício credível e eficiente do serviço policial, enquanto parte integrante do Estado de Direito Democrático. Na mesma linha de pensamento, segundo as disposições do nº 1 do Artigo 7º do Código Deontológico do Serviço Policial, “no desempenho da sua função, os membros das Forças de Segurança devem agir com determinação, prudência, tolerância, serenidade, bom senso e autodomínio na resolução das situações decorrentes da sua actuação profissional.”<sup>5</sup>

Apesar de algo escassos, têm vindo a surgir alguns estudos que mencionam a importância da *inteligência emocional* para a actividade policial, bem como na gestão do *stresse*. Segundo Cherniss e Adler (2000, cit. por Lopéz, Acosta, Garcia & Fumero, 2006), os polícias com melhores *competências emocionais* apresentam um melhor desempenho policial.

A resultados semelhantes chegaram Roberts, Matthew e Zeidner (2002, cit. por Lopéz et al., 2006), para estes autores, os polícias que eram capazes de entender e lidar com as

---

<sup>5</sup> Ver anexo J - Resolução do Conselho de Ministros n.º 37/2002, de 7 de Fevereiro de 2002: Código Deontológico do Serviço Policial.

suas emoções demonstravam ter menores níveis de *stresse* e corriam um menor risco de sofrer de *stresse* no futuro.

Por fim, Gohm, Corser e Dalsky (2005) concluíram que a inteligência emocional está associada a um nível de *stresse* mais baixo em alguns indivíduos da sua amostra, o que parece indicar que esta, pode ajudar o indivíduo a lidar melhor com acontecimentos stressantes.

As emoções têm uma grande importância no desenvolvimento de uma personalidade saudável e da competência social, ao predisporem o indivíduo a pensar e a agir, facilitando a resolução da situação com que a pessoa se defronta (Serra, 2002).

Em síntese, pode dizer-se que no desempenho da actividade policial, os agentes estão submetidos a situações de *stresse* extremo, e por isso mesmo, é essencial que exista uma boa gestão do *stresse*, gestão essa que passa pela autoconsciência das suas emoções face aos acontecimentos stressantes e pela capacidade de os gerir e os resolver de forma eficaz.

Assim as competências associadas à *inteligência emocional* contribuem para a eficácia, uma vez que resultam numa resposta adequada a um problema concreto, numa situação concreta, em que o indivíduo mobiliza características pessoais, face a um contexto situacional específico (Ceitil, 2002).

## PARTE II - INVESTIGAÇÃO DE CAMPO

### CAPÍTULO 5 - METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

A investigação de campo apresentada no trabalho tem em vista a aplicação e verificação dos conceitos teóricos, desenvolvidos na parte I, na realidade da GNR. Nesse sentido, apresenta-se neste capítulo os objectivos e hipóteses, a metodologia, a amostra e os instrumentos e técnicas utilizadas. A metodologia apresentada centra-se na resposta às hipóteses formuladas. No final da parte II, apresentam-se conclusões de todo o trabalho e algumas sugestões.

#### 5.1 - OBJECTIVOS E HIPÓTESES DO PRESENTE ESTUDO

Neste trabalho pretende-se analisar a relação entre a *inteligência emocional*, as *competências emocionais* e o *stress ocupacional*. Constitui igualmente objectivo, estudar as diferenças entre estas variáveis em função da Actividade Operacional e do tempo de serviço.

Na sequência destes objectivos, são propostas as seguintes hipóteses:

**H1a:** Existe uma correlação negativa entre a *inteligência emocional* e o *stress ocupacional percebido*.

**H1b:** Existe uma correlação negativa entre as *competências emocionais* e o *stress ocupacional percebido*.

**H2a:** As diferentes Actividades Operacionais têm diferentes níveis de *inteligência emocional*.

**H2b:** As diferentes Actividades Operacionais têm diferentes níveis de *competências emocionais*.

**H3:** As Actividades Operacionais têm diferentes níveis de *stress ocupacional*.

**H4a:** Os indivíduos, com mais de 15 anos de serviço, apresentam níveis de *inteligência emocional* mais elevados do que indivíduos com menos anos de serviço.

**H4b:** Os indivíduos, com mais de 15 anos de serviço, apresentam níveis de *competências emocionais* mais elevados do que indivíduos com menos anos de serviço.

**H5:** Os indivíduos, com mais de 15 anos de serviços, apresentam níveis de *stress* *ocupacional percebido* mais elevados do que indivíduos com menos anos de serviço.

### 5.3 - AMOSTRA

Uma vez que a GNR envolve um variado leque de funções, missões e Actividades Operacionais, optou-se por aquelas que são caracterizadoras da actividade policial, pois é nestas que grande parte do efectivo está enquadrado. Desta forma, foram seleccionadas as seguintes Actividades Operacionais: Territorial, Trânsito, Fiscal, e Manutenção da Ordem Pública.

A GNR tem o seu efectivo bastante disperso pelo território nacional, portanto, optou-se pela Região de Lisboa, pois engloba o Comando Territorial (CT) de Lisboa, o Grupo de Intervenção de Ordem Pública (GIOP) e a Unidade de Acção Fiscal (UAF). Assim, pretendeu-se escolher uma população com diferentes Actividades Operacionais, mas incluída no mesmo contexto, neste caso a região do distrito de Lisboa.

A escolha da amostra deve ser adaptada às características do universo de análise, sem perder o alcance dos objectivos do trabalho. A escolha da amostra foi feita por **conveniência**. Desta forma, este é um **estudo exploratório**<sup>6</sup>, do qual não se pode extrapolar os resultados para o universo, contudo pode-se retirar e interpretar informação pertinente, se correctamente utilizada (Carmo & Ferreira, 1998).

A razão do método de amostragem não ser aleatório simples, representativo do Universo, prende-se com as limitações tanto do próprio estudo como também pelos recursos existentes.

Como tal, direccionou-se a população estudada apenas para a categoria de Guardas<sup>7</sup>, também com a intenção de não criar mais uma variável que pudesse pôr em causa a investigação pela sua complexidade. De facto, a forma como um Oficial gere o *stress* poderá ser dicotómica, pois ele tem de gerir o seu próprio *stress* e o dos seus subordinados. Além disso, a escala de indutores de *stress* foi aferida para Guardas e não para Oficiais, sendo que seria necessário recorrer a uma escala de indutores de *stress* específica para Oficiais pelas características únicas que as suas funções de comando assumem.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> O objectivo de um **estudo exploratório** é “proceder ao reconhecimento de uma dada realidade pouco ou deficientemente estudada e levantar hipóteses de entendimento dessa realidade” (Carmo & Ferreira, 1998: 47).

<sup>7</sup> Ver em Apêndice B - Unidades de análise

<sup>8</sup> Na dificuldade e delimitação das variáveis a estudar, podemos reconhecer que estas são “complexas e dinâmicas ou interactivas na sua natureza, assinalando-se a sua interdependência” (Almeida & Freire, 2000).

Tendo como base os critérios apresentados, para efeitos da escolha de amostra, consideraram-se os Guardas dos **Destacamentos Territoriais de Torres Vedras e de Mafra** (e respectivos postos), e do **Destacamento de Trânsito de Torres Vedras**, pelo facto de estarem todos próximos, nas suas zonas de acção. Também se recorreu ao **GIOP** e ao **Destacamento da UAF** em Lisboa. Tudo isto, essencialmente pela localização geográfica e pelas actividades operacionais, no sentido de tentar minimizar a proximidade entre todas as Actividades Operacionais, tentando criar um contexto o mais homogéneo possível, e poder-se observar de forma eficaz as variáveis pretendidas.<sup>9</sup>

A amostra é constituída por 153 militares<sup>10</sup> da categoria de Guardas, distribuídos em 4 Actividades Operacionais escolhidas, com 60 (39,2%) da Territorial, 31 (20,3%) de Trânsito, 30 (19,6%) da UAF e 32 (20,9%) do GIOP. A maioria dos inquiridos tem idade entre os 26 e os 35 anos de idade (49%). No que toca ao estado civil, prevalecem os casados (55,6%). Relativamente ao tempo de serviço, 99 (64,7%) têm menos de 15 anos de serviço, enquanto que 53 (34,6%) têm mais de 15 anos de serviço.

O Apêndice A - apresenta a caracterização detalhada da amostra.

## 5.4 - INSTRUMENTOS E TÉCNICAS

De acordo com os objectivos definidos, a investigação descritiva é a que melhor se adapta, através da aplicação de inquérito por questionário e uma análise quantitativa (Carmo & Ferreira, 1998). A aplicação do questionário foi por administração directa e teve como objectivos a recolha de dados através da observação indirecta.<sup>11</sup> (Quivy & Campenhoudt, 2005). O questionário administrado continha questões de carácter sócio-demográfico, por exemplo, idade, sexo, estado civil, tempo de serviço e Actividade Operacional.

### Inteligência Emocional

A primeira parte é constituída por um teste de Inteligência Emocional de Chabot (2000), que visa medir a *inteligência emocional*. Este teste é constituído por 25 itens de resposta fechada, classificáveis numa escala de Likert, com respostas de cinco pontos, em que o valor (0) corresponde a “Aplica-se sempre a mim”, o valor (1) “Aplica-se frequentemente”, o valor (2) “Aplica-se às vezes”, o valor (3) “Raramente se aplica”, e o valor (4) “Nunca se aplica”. Esta escala permite avaliar o valor global de Inteligência Emocional, através da soma de todos os valores.

---

<sup>9</sup> Ver Apêndice C - Modelo de Análise.

<sup>10</sup> Ver em Anexo I - Tabela para determinação da dimensão de uma amostra.

<sup>11</sup> A aplicação dos inquéritos decorreu entre os dias 21 de Janeiro e 09 de Fevereiro.

Tabela 5.1 - Interpretação da escala de valor global de inteligência emocional.

Pontuação	Inteligência Emocional
0 a 30	Muito Baixo
31 a 55	Baixo
56 a 74	Médio
75 a 89	Elevado
90 a 100	Muito elevado

### Competências Emocionais

A segunda parte do questionário é constituída pela escala de *Competências Emocionais* de Weisinger (1997, cit. por Roma, 2006). Esta escala de respostas fechadas é composta por 45 itens. Esta é classificável em sete pontos, que vão do valor (1) “Baixa capacidade” ao valor (7) “Elevada capacidade”. Desta forma, esta escala permite perceber quais as *competências emocionais* mais elevadas e desenvolvidas: a **Auto-consciência**, a **Gestão de Emoções**, a **Auto-motivação**, o **Relacionar-se bem** e o **Apoio Emocional**.

### Stresse Ocupacional

A terceira parte do questionário é referente à Escala de Fontes de Stresse percebido específico no Contexto Policial, de Gonçalves (2004). Esta escala de respostas fechadas é formada por 65 itens, classificáveis numa escala de resposta de cinco pontos, em que o valor (1) corresponde a “Não me causa pressão”, o valor (2) “Causa-me pouca pressão”, o valor (3) “Causa-me alguma pressão”, o valor (4) “Causa-me muita pressão” e o valor (5) “Causa-me demasiada pressão”. Esta escala permite perceber qual o nível de *stresse percebido* dos polícias e os respectivos indutores de *stresse*.

## CAPÍTULO 6 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A preocupação, neste capítulo, é de interligar os aspectos versados ao longo do trabalho, favorecendo os aspectos metodológicos focalizados. Assim, apresentada a metodologia, procede-se à apresentação, análise e discussão de resultados, face às hipóteses delineadas.

Para melhor compreensão das hipóteses, é essencial analisar, de forma separada, os indutores de *stress* percebido específico e as *competências emocionais* da *inteligência emocional*, nas Actividades Operacionais e no tempo de serviço.

O questionário foi construído de forma a possibilitar a análise estatística de dados quantitativos, através de um software estatístico, o SPSS 15.0 for Windows.

### 6.1 - ESTATÍSTICA DESCRITIVA E CONSISTÊNCIA INTERNA DAS VARIÁVEIS EM ESTUDO

#### INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS

O Alfa de Cronbach é uma estatística que indica a consistência interna das respostas dos sujeitos nos itens das escalas e subescalas (Reis, 1997). Como se pode observar na tabela seguinte, os valores de Alfa são bastante elevados, pelo que as escalas utilizadas, são um instrumento de medida fiável.<sup>12</sup>

Tabela 6.1 - Consistência interna, Alfa de Cronbach.

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL		Alfa de Cronbach	N de Itens
Valor Global de Inteligência Emocional		,875	25
Competências Intrapessoais	Auto-consciência	,927	12
	Gestão das Emoções	,888	10
	Auto-Motivação	,864	8
Competências Interpessoais	Relacionar-se bem	,937	20
	Apoio Emocional	,917	13
Inteligência Emocional	Competências Intrapessoais	,945	3
	Competências Interpessoais	,981	2

<sup>12</sup> Ver Apêndice E – Caracterização detalhada do objecto de estudo, *outputs* do SPSS.

Em relação à *inteligência emocional* global, esta apresenta um valor médio ( $x=65,21$ ).

Este resultado indica que a amostra possui um valor de *inteligência emocional* Médio, uma vez que possui uma pontuação entre 56 e 74.

Tabela 6.2 - Média do valor global de *inteligência emocional*

	N	Média	Desvio Padrão
Valor Global de Inteligência Emocional	153	65,21	12,55

No que concerne às *competências emocionais*, observa-se que as competências Interpessoais, **apoio emocional** ( $x=5,16$ ) e **relacionar-se bem** ( $x=5,10$ ) destacam-se relativamente às competências Intrapessoais, **autoconsciência** ( $x=5,07$ ), **auto-motivação** ( $x=4,95$ ) e **gestão de emoções** ( $x=4,78$ ).

Tabela 6.3 - Valores médios e desvio padrão da escala de *competências emocionais*.

	Auto-consciência	Gestão de emoções	Auto-motivação	Relacionar-se bem	Apoio Emocional
Média	5,07	4,78	4,95	5,10	5,16
Desvio padrão	,882	,941	,908	,849	,875
Mínimo	2,42	2,00	2,38	2,40	2,15
Máximo	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00

## STRESSE OCUPACIONAL

O estudo dos valores de Alfa de Cronbach das escalas do *stresse percebido específico* permitiu confirmar que as suas subescalas têm uma consistência elevada, indicando que é um instrumento fiável, como se pode verificar na tabela seguinte. Contudo, a subescala **ambiguidade de papéis** tem um valor mais baixo.



Tabela 6.4 - Alfa de Cronbach das escalas de *stresse percebido específico*

STRESSE OCUPACIONAL		Alfa de Cronbach	N de Itens
Indutores de Stresse	Gestão Interna	,878	7
	Trabalho-Família	,883	6
	Actuação Operacional	,898	6
	Exigências do Ambiente de Trabalho	,732	5
	Reconhecimento	,768	3
	Relações Interpessoais	,758	2
	Ambiguidade de papéis	,597	2
Stresse Percebido	Específico	,878	7

Para se poder perceber o nível de *stresse ocupacional* dos militares, analisaram-se os factores indutores de stresse. Observou-se que a **gestão interna** ( $x=3,25$ ) e **conciliação trabalho-família** ( $x=3,16$ ) são as fontes de stresse mais elevadas na amostra. Por sua vez, os factores percebidos como menos stressantes são as **exigências do ambiente de trabalho** ( $x=2,66$ ) e **actuação operacional** ( $x=2,67$ ).

Tabela 6.5 - Valores médios dos factores indutores de Stresse.

	Gestão interna	Trabalho família	Ambiguidade	Reconhecimento	Relações Interpessoais	Actuação Operacional	Exigências Ambiente
Média	3,25	3,16	3,00	2,92	2,87	2,67	2,66
Desvio Padrão	,849	,980	,888	,951	,983	,975	,754
Mínimo	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Máximo	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	4,40

A média de *stresse ocupacional* de toda a amostra é de 2,93. Esta resulta da média dos diferentes factores indutores de stresse.

Tabela 6.6 - Média de *Stresse Percebido Especifico*

	N	Média	Desvio Padrão
Stresse Percebido Especifico	150	2,93	,696

## 6.2 - TESTE DAS HIPÓTESES

### Hipóteses 1a e 1b

Os resultados revelam que o valor global de *inteligência emocional* tem uma correlação negativa com o *stresse ocupacional* ( $r=-0,491$ ,  $p=0,01$ ). Esta correlação é estatisticamente significativa.

No que concerne à correlação entre as diferentes *competências emocionais* e o *stresse ocupacional*, verifica-se que existem correlações negativas e significativas. A *competência emocional* com o coeficiente de correlação negativa mais elevado é a **gestão de emoções** ( $r=-0,381$ ,  $p=0,01$ ).

Tabela 6.7 - Correlação da *inteligência emocional* e suas *competências emocionais* com o *stresse ocupacional*

Inteligência Emocional	Stresse Percebido Específico
Valor Global de Inteligência Emocional	-,491**
Auto-consciência	-,301**
Gestão de emoções	-,381**
Auto-motivação	-,368**
Relacionar-se bem	-,310**
Apoio emocional	-,324**

Nota: correlação de Pearson; \*\* $p \leq 0,01$  e \* $p \leq 0,05$  (nível de significância).

### Hipóteses 2a e 2b

Analisando-se o valor global de *inteligência emocional* em função das diferentes Actividades Operacionais, verifica-se que o GIOP possui o maior valor ( $x=72,16$ ), seguido do Trânsito ( $x=64,16$ ), da Territorial ( $x=63,32$ ) e da Fiscal ( $x=62,67$ ), não havendo diferenças estatisticamente significativas.

Tal como na *inteligência emocional*, as *competências emocionais* têm valores semelhantes em todas as Actividades Operacionais.

Tabela 6.8 - Valores médios da *inteligência emocional* e das suas dimensões, analisadas por Actividade Operacional

FUNÇÃO		Valor Global Inteligência Emocional	Auto- consciência	Gestão de Emoções	Auto- motivação	Relacionar-se bem	Apoio Emocional
Territorial	Média	63,32	5,04	4,66	4,82	5,09	5,16
	Desvio padrão	12,37	,844	,937	,916	,821	,861
Trânsito	Média	64,16	4,90	4,71	5,01	4,87	4,95
	Desvio padrão	13,42	1,00	1,10	,908	,872	,943
Fiscal	Média	62,67	5,07	4,74	4,91	5,04	5,10
	Desvio padrão	12,31	,799	,821	,795	,821	,805
GIOP	Média	72,16	5,28	5,09	5,20	5,33	5,42
	Desvio padrão	10,02	,892	,871	,976	,880	,880
Total	Média	65,21	5,07	4,78	4,95	5,10	5,16
	Desvio padrão	12,55	,882	,941	,908	,849	,875

### Hipótese 3

O *stress* ocupacional percebido possui valores diferentes nas várias Actividades Operacionais. A Territorial apresenta o nível médio mais elevado de *stress* ( $x=3,14$ ), ao contrário do GIOP que apresenta o valor mais baixo ( $x=2,60$ ). Por sua vez o Trânsito ( $x=2,85$ ) e a Fiscal ( $x=2,95$ ) têm valores muito semelhantes.

Analizou-se de forma isolada cada factor indutor de *stress* nas Actividades Operacionais, no sentido de verificar possíveis diferenças, tendo em conta as tarefas que estas desempenham.

O factor **gestão interna** apresenta valores similares nas várias Actividades Operacionais. Apesar de não existirem diferenças estatisticamente significativas ( $\text{sig.} = 0.065 > 0.05$ ), verifica-se que esta se destaca como maior stressor na Territorial, com um valor médio de ( $x=3,5$ ).

No caso da fonte de *stress* **conciliação trabalho-família**, verifica-se que a Actividade Operacional Territorial é a que apresenta maior nível de *stress* ( $x=3,48$ ), seguida do GIOP ( $x=3,00$ ) do Trânsito ( $x=2,99$ ) e da Fiscal ( $x=2,87$ ).

Relativamente à fonte de *stress* **actuação operacional**, verifica-se que as Actividades Operacionais Trânsito ( $x=2,81$ ), Fiscal ( $x=2,83$ ) e Territorial ( $x=2,78$ ) inserem-se no mesmo subconjunto, com uma média aproximada, sendo maior que a do GIOP ( $x=2,18$ ).

Por sua vez, na fonte de *stress* **exigências do ambiente de trabalho** não se constata diferenças significativas entre Actividades Operacionais, no entanto, o GIOP é o que apresenta menor índice neste factor ( $x=2,33$ ). A Fiscal ( $x=2,77$ ) e a Territorial ( $x=2,77$ )

são as que têm maior índice, apesar de não existirem diferenças estatisticamente significativas ( $\text{sig.} = 0.065 > 0.05$ ).

O factor de *stresse* **reconhecimento** aparece com algumas diferenças, nomeadamente com dois subconjuntos, o Trânsito ( $x=2,63$ ) e o GIOP ( $x=2,64$ ), que têm os resultados mais baixos neste factor de *stresse*, em oposição à Territorial ( $x= 3,25$ ) e à Fiscal ( $x=2,87$ ).

Na **ambiguidade de papéis** não se verificou diferenças significativas, apontando-se apenas para o facto de a Territorial demonstrar maior índice neste factor de *stresse* ( $x=3,11$ ).

Por fim, no factor de *stresse*, **relações interpessoais**, salienta-se um subconjunto formado pelo GIOP ( $x=2,34$ ) e outro pelo Trânsito ( $x=2,84$ ), Territorial ( $x=3,03$ ) e Fiscal ( $x=3,13$ ).

**Tabela 6.9 - Média das fontes de *stresse ocupacional percebido* em função da Actividade Operacional.**

Actividade Operacional		Gestão Interna	Trabalho-família	Actuação Operacional	Exigências Ambiente	Reconhecimento	Ambiguidade	Relações interpessoais	Stresse percebido específico
Territorial	Média	3,53	3,48	2,78	2,77	3,25	3,11	3,03	3,14
	Desvio Padrão	,840	1,07	1,05	,820	,997	1,03	,938	,756
Trânsito	Média	3,10	2,99	2,81	2,67	2,63	2,94	2,84	2,85
	Desvio Padrão	,773	,803	,923	,753	1,00	,655	1,10	,667
Fiscal	Média	3,04	2,87	2,83	2,77	2,87	3,10	3,13	2,95
	Desvio Padrão	,721	,894	,789	,492	,653	,865	,860	,527
GIOP	Média	3,05	3,00	2,18	2,33	2,64	2,78	2,34	2,60
	Desvio Padrão	,933	,912	,905	,766	,893	,793	,884	,629
Total	Média	3,25	3,16	2,67	2,66	2,92	3,00	2,87	2,93
	Desvio Padrão	,849	,980	,975	,754	,951	,888	,983	,696

## Hipóteses 4a e 4b

A relação entre o **tempo de serviço** e o valor global de *inteligência emocional* mostra que os indivíduos com mais de 15 anos de serviço têm um valor mais baixo ( $x=61,41$ ) do que os que têm menos de 15 anos de serviço ( $x=67,15$ ).

Relativamente às *competências emocionais*, os indivíduos com menos de 15 anos de serviço apresentam, em todas as competências, níveis mais elevados, comparativamente aos que têm mais tempo de serviço, como se pode constatar na tabela seguinte.

Tabela 6.10 - Comparação da variável tempo de serviço com as dimensões da *inteligência emocional*.

	Tempo de serviço	Média	Desvio Padrão
<b>Valor Global de Inteligência Emocional</b>	Até 15 anos de serviço	67,15	12,45
	Mais de 15 anos de serviço	61,42	12,036
<b>Auto-consciência</b>	Até 15 anos de serviço	5,21	,859
	Mais de 15 anos de serviço	4,81	,880
<b>Gestão de emoções</b>	Até 15 anos de serviço	4,92	,926
	Mais de 15 anos de serviço	4,52	,929
<b>Auto-motivação</b>	Até 15 anos de serviço	5,08	,928
	Mais de 15 anos de serviço	4,71	,832
<b>Relacionar-se bem</b>	Até 15 anos de serviço	5,19	,839
	Mais de 15 anos de serviço	4,91	,853
<b>Apoio emocional</b>	Até 15 anos de serviço	5,24	,866
	Mais de 15 anos de serviço	5,02	,891
<b>Competências Intrapessoais</b>	Até 15 anos de serviço	5,06	,849
	Mais de 15 anos de serviço	4,67	,852
<b>Competências interpessoais</b>	Até 15 anos de serviço	5,21	,844
	Mais de 15 anos de serviço	4,97	,860

## Hipótese 5

Como se pode observar na tabela 6.11, o *stressse ocupacional percebido* tem níveis médios superiores nos indivíduos com mais tempo de serviço ( $x=3,14$ ), sendo esta diferença estatisticamente significativa.

Nos factores de *stressse* **gestão interna, reconhecimento e ambiguidade de papéis**, não se encontraram diferenças estatisticamente significativas, em função do tempo de serviço.

Nos restantes três factores de *stressse*, as diferenças são estatisticamente significativas. No caso das **relações interpessoais**, os indivíduos com mais tempo de serviço ( $x=3,11$ ) têm níveis médios de *stressse* mais elevados do que os que têm menos de 15 anos de serviço ( $x=2,75$ ).

A fonte de *stressse* **actuação operacional** apresenta-se como aquela em que as diferenças são mais notórias, ou seja, os indivíduos com mais de 15 anos de serviço têm níveis mais elevados ( $x=3,10$ ), enquanto que os indivíduos com menos de 15 anos de serviço têm níveis mais baixos ( $x=2,44$ ). O mesmo sucede ao nível das **exigências do ambiente**.

Tabela 6.11 - Comparação da variável tempo de serviço com o *stress* ocupacional percebido.

	Tempo de serviço	Média	Desvio Padrão
<b>Gestão interna</b>	Até 15 anos de serviço	3,24	,892
	Mais de 15 anos de serviço	3,28	,760
<b>Conciliação trabalho-família</b>	Até 15 anos de serviço	3,12	,963
	Mais de 15 anos de serviço	3,27	1,00
<b>Actividade operacional</b>	Até 15 anos de serviço	2,44	,977
	Mais de 15 anos de serviço	3,10	,829
<b>Exigências do ambiente</b>	Até 15 anos de serviço	2,54	,808
	Mais de 15 anos de serviço	2,89	,585
<b>Reconhecimento</b>	Até 15 anos de serviço	2,84	,999
	Mais de 15 anos de serviço	3,11	,836
<b>Ambiguidade de papéis</b>	Até 15 anos de serviço	2,94	,883
	Mais de 15 anos de serviço	3,15	,852
<b>Relações interpessoais</b>	Até 15 anos de serviço	2,75	1,01
	Mais de 15 anos de serviço	3,11	,897
<b>Stresse percebido Específico</b>	Até 15 anos de serviço	2,84	,721
	Mais de 15 anos de serviço	3,14	,590

## CAPÍTULO 7 - ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O presente estudo teve como objectivo analisar a relação entre a *inteligência emocional*, as *competências emocionais* e o *stress ocupacional*, bem como perceber estas variáveis em função da Actividade Operacional e do tempo de serviço.

Os resultados demonstram ao nível da estatística descritiva, que a amostra, na variável *inteligência emocional* não apresenta diferenças significativas. O mesmo se verifica para as *competências emocionais*. Este facto é compreensível, dado que as competências funcionam de forma interdependente e interagem entre si (e.g. Para ter uma boa **gestão de emoções** é necessário ter elevada **auto-consciência**).

Embora as *competências emocionais* tenham apresentado valores médios semelhantes, as competências, **relacionar-se bem** e **apoio emocional**, são as que mais se destacam, o que é aceitável visto que estas **competências interpessoais** são bastante solicitadas na actividade Policial. Tal facto deve-se ao constante contacto que o Guarda tem com os membros da Instituição e com a sociedade. Estes resultados vão ao encontro do enquadramento teórico (e.g. Goleman, 2005).

Ao nível das estatísticas descritivas, observou-se que, tal como no estudo de Gonçalves (2004), os factores **gestão interna** e **conciliação trabalho-família** são os factores percebidos como maior fonte de *stress*. Estes resultados vão ao encontro do mencionado no enquadramento teórico, uma vez que alguns estudos mencionam a **gestão interna** como maior fonte de *stress* (e.g. Gonçalves, 2004). No entanto, os aspectos relacionados com a **conciliação trabalho-família** tomam especial realce no presente estudo, enquanto noutros estudos era uma fonte de menor intensidade (e.g. Soeiro & Bettencurt, 2003). Este resultado pode ser explicado pelo facto de os militares da GNR serem muitas vezes colocados longe da sua zona de residência.

No entanto, verificou-se uma alteração nos restantes stressores. A **ambiguidade de papéis** e a necessidade de **reconhecimento** passaram a constituir maior factor de *stress* em relação às **relações interpessoais**, à **actuação operacional** e às **exigências do ambiente de trabalho**. Esta alteração pode ser devida à grande reestruturação que a instituição atravessa, uma vez que trouxe alterações estruturais ao nível das funções e das tarefas que os Guardas têm de desempenhar. Em relação à **ambiguidade de papéis**, estas alterações podem causar incertezas e insegurança no indivíduo que, por conseguinte, altera os factores percebidos como maior fonte de *stress*.

A extinção de algumas unidades operacionais e a criação de outras, pode ter desencadeado, nos Guardas, uma maior necessidade de **reconhecimento**, quer da própria instituição quer da sociedade, como forma de se sentirem mais integrados na Actividade Operacional que desempenham e de obterem maior valorização.

Em relação às hipóteses 1a e 1b, verifica-se que existe uma correlação negativa entre a *inteligência emocional* e *stresse ocupacional*, sendo estatisticamente significativa. Desta forma, os indivíduos com maior *inteligência emocional* têm menores níveis de *stresse ocupacional*, inferindo-se que esta proporciona uma melhor gestão dos factores de *stresse*.

Do mesmo modo, as *competências emocionais* demonstram correlações negativas com o *stresse ocupacional*, com valores semelhantes, de onde se infere que todas são importantes à actividade policial. Entre estas destaca-se, com maior valor de correlação, a competência **gestão de emoções**, uma vez que a capacidade de controlar as emoções e os impulsos negativos é importante para os Guardas em situações de conflito e de perigo. Estes resultados vão de encontro às perspectivas teóricas de Goleman (2005).

No que diz respeito às hipóteses 2a e 2b, observa-se que não existem diferenças no valor global de *inteligência emocional* entre as Actividades Operacionais. O mesmo acontece com as *competências emocionais*, ou seja, apresentam valores semelhantes em todas as Actividades Operacionais.

Assim, pode dizer-se que, apesar das Actividades Operacionais terem tarefas diferentes, o seu carácter Policial continua a exigir a igual utilização da *inteligência emocional* e das *competências emocionais*.

No que concerne aos diferentes níveis de *stresse ocupacional* nas Actividades Operacionais (hipótese 3), verifica-se que a Territorial tem maior índice de *stresse ocupacional* comparativamente com as restantes Actividades Operacionais, entre as quais o GIOP que apresenta menor nível de *stresse ocupacional*.

Ao comparar-se os valores médios dos factores de *stresse* em função das Actividades Operacionais, verifica-se que a **gestão interna** apresenta valores similares, facto este plausível, uma vez que a cultura organizacional, as dificuldades da instituição e, recentemente, as alterações estruturais repercutem-se de igual modo em todas as unidades. Também pelo facto deste factor de *stresse* não depender directamente do Guarda, ou seja, é uma consequência da estrutura organizacional. Estes resultados vão de encontro ao enquadramento teórico que refere existirem factores de *stresse* controláveis e não controláveis, bem como stressores crónicos, que são o resultado da estrutura organizacional (e.g. Coman & Evens, 1991, cit. por Gonçalves, 2004).



No caso da fonte de *stresse* **conciliação trabalho-família**, verifica-se que a Actividade Operacional Territorial é a que apresenta maior nível de *stresse*, seguida do GIOP. Tal resultado poderá dever-se ao facto de a Fiscal e o Trânsito desempenharem tarefas mais específicas, inerentes à sua especialidade, enquanto que a actuação da Territorial é mais diversa e está mais dispersa por todo o território nacional, levando a que os militares sejam colocados longe de casa. Por sua vez, os elementos do GIOP têm horários e turnos de prevenção mais prolongados, o que dificulta a conciliação entre estes dois espaços.

Relativamente à fonte de *stresse* **actuação operacional**, verifica-se que as Actividades Operacionais Trânsito, Fiscal e Territorial inserem-se no mesmo subconjunto, com médias muito semelhantes, sendo estatisticamente superiores à do GIOP. Este resultado reflecte que estas três Actividades Operacionais têm uma actividade policial e contacto com a sociedade mais constante, comparativamente com o GIOP.

Por sua vez, na fonte de *stresse*, **exigências do ambiente de trabalho**, não se constata diferenças significativas entre as Actividades Operacionais, no entanto o GIOP é o que apresenta menor índice neste factor. A Fiscal e a Territorial são as que têm maior índice, tal poderá dever-se ao facto de a Territorial e a Fiscal desempenharem acções com aspectos mais burocráticos, como por exemplo a complexidade das legislações e o consequente contacto com órgãos judiciais.

A fonte de *stresse* **reconhecimento** aparece com diferenças significativas, nomeadamente com dois subconjuntos, por um lado o Trânsito e o GIOP, como os que têm os resultados mais baixos nesta fonte de *stresse*. Por outro lado, a Territorial evidencia-se como a que afigura maior necessidade de reconhecimento. Este facto expressa a realidade, pois o Trânsito e o GIOP são as Actividades Operacionais mais divulgadas pelos órgãos de comunicação social, não só o trânsito como também as missões de paz no estrangeiro. De salientar, também, que estas duas Actividades Operacionais são as que dispõem de melhores meios para actuar.

No factor de *stresse* **ambiguidade de papéis**, não se verificam diferenças estatisticamente significativas, podendo tais resultados serem explicados pelo facto da reestruturação da instituição afectar todas as Actividades Operacionais. Nestas, os indivíduos podem ter incertezas sobre as responsabilidades, até porque, em todas as Actividades Operacionais, existe diversidade de funções e tarefas. No entanto, o facto de a Territorial demonstrar maior índice neste factor de *stresse* também poderá estar associado a uma maior multiplicidade de tarefas perante as outras Actividades Operacionais e, consequentemente, maiores dificuldades de adaptação à mudança.

No que diz respeito à fonte de *stresse* **relações interpessoais**, salienta-se um subconjunto com o GIOP e outro com o Trânsito, Territorial e a Fiscal. Este resultado é compreensível, devido à situação do GIOP, que está inserido num ambiente mais fechado,

na unidade, onde se cultiva com maior intensidade a disciplina, a coesão e o espírito de corpo, que são próprios do contexto militar. Por outro lado, as outras Actividades Operacionais estão mais dispersas nas suas tarefas e nos turnos, o que pode dificultar a relação dos Guardas entre si.

Relativamente às hipóteses 4a e 4b, ou seja, a *inteligência emocional* e as *competências emocionais* em função do tempo de serviço, os resultados demonstram que os indivíduos com menos de 15 anos de serviço têm *inteligência emocional* e *competências emocionais* mais elevadas do que os que têm mais tempo de serviço. Desta forma, de acordo com os resultados obtidos, pode dizer-se que o desgaste provocado pelo tempo de serviço influencia a *inteligência emocional* e as *competências emocionais*. No entanto, estas competências apresentam valores elevados em todos os elementos, independentemente do tempo de serviço. Estes resultados não coincidem com o enquadramento teórico, quando refere a importância da experiência e da idade (similar aos anos de serviço deste estudo) como variáveis que desenvolvem a *inteligência emocional* e as *competências emocionais* (e.g. Goleman, 2005). Esta discrepância poderá dever-se às características próprias da actividade policial e à falta de apoio Institucional, o que conduzirá a um desgaste emocional.

No que concerne à hipótese 5, os indivíduos com mais tempo de serviço, ou seja, com mais de 15 anos de serviço, apresentam níveis maiores de *stress ocupacional percebido*, o que poderá estar associado a um contacto mais prolongado com os factores indutores de *stress*.

No que diz respeito ao estudo das diferenças entre os factores de *stress*, em função do tempo de serviço, os resultados mostram que no factor de *stress gestão interna*, não houve diferenças estatisticamente significativas. Este resultado comprova que este factor de *stress* afecta todos os elementos de igual forma, não dependendo do tempo de serviço.

O factor de *stress actividade operacional* é o que apresenta maior diferença, ou seja, os indivíduos, com mais de 15 anos de serviço apresentam níveis mais elevados neste factor, enquanto que os indivíduos com menos de 15 anos de serviço têm níveis mais baixos. Tais resultados poderão dever-se ao facto de os indivíduos com menos tempo de serviço terem maior predisposição para o risco e para a própria actividade.

Os indivíduos com mais de 15 anos de serviço apresentam valores mais elevados do que os restantes nos factores de *stress reconhecimento* e *ambiguidade de papéis*, o primeiro poderá estar associado a uma maior necessidade de reconhecimento pelo que fizeram ao longo da sua carreira, o segundo poderá ser consequência da reestruturação Institucional, uma vez que existe maior dificuldade de adaptação à mudança.

Por fim, na fonte de *stress relações interpessoais*, os indivíduos com mais tempo de serviço apresentam níveis mais altos, comparativamente com os que têm menos de 15

anos de serviço. Esta situação poderá ser consequência de o maior tempo de serviço provocar maior resistência à mudança, e consequentemente proporcionar conflitos entre gerações.

Segundo os aspectos supracitados, poder-se-á concluir que quanto maior a *inteligência emocional* e, cumulativamente, as *competências emocionais*, menor será o nível de *stress ocupacional percebido*, bem como os factores indutores de *stress ocupacional percebido*, em contexto policial.

No entanto, apesar deste padrão, existem outras variáveis, como as Actividades Operacionais e o tempo de serviço, que influenciam a forma de o Guarda perceber o seu nível de *stress ocupacional* e, consequentemente, as *competências emocionais*.

De tudo o que se expôs resulta que os Guardas actuam num quadro social de intervenção complexo, em que tomam um conjunto de decisões, que assentam num juízo pessoal, e que, muitas vezes, não estão previstas e reguladas por normas legais.

A credibilidade de uma força de segurança estabelece-se na competência dos seus membros, na transparência da sua actuação e na confiança que os membros inspiram nos cidadãos.

## CAPÍTULO 8 - CONCLUSÕES E PROPOSTAS

Neste capítulo são feitas algumas considerações e propostas, aglutinando os resultados, obtidos na investigação de campo, com o enquadramento teórico, no sentido de concretizar os objectivos e verificar as hipóteses formuladas.

Este trabalho, de carácter exploratório, estudou a relação entre a *inteligência emocional* e o *stress ocupacional*, na actividade policial da GNR, sendo que estes resultados só poderão ser extrapolados para a presente amostra.

Em termos metodológicos, a aplicação das três escalas permitiu ter uma ideia holística sobre um tema complexo de estudar, o que proporcionou relacionar as ideias dos vários autores (e.g. Goleman, Chabot, Weisinger e Gonçalves) referidos no enquadramento teórico.

Considerando todos os resultados das correlações da *inteligência emocional* com o *stress ocupacional* e os seus indutores, conclui-se que estes estão intimamente relacionados, realçando-se que há um padrão que emerge, nomeadamente que elevada *inteligência emocional* associa-se a menores níveis de *stress ocupacional*.

Este estudo permitiu ainda concluir que existe uma correlação negativa entre *inteligência emocional* e as *competências emocionais*, com o *stress ocupacional*, pelo que a **H1a** e **H1b** são confirmadas. Nas Actividades Operacionais, não se verificaram diferentes níveis de *inteligência* e de *competências emocionais*, pelo que a **H2a** e **H2b** não são confirmadas. As Actividades Operacionais apresentaram diferentes níveis de *stress ocupacional*, desta forma a **H3** é confirmada. Os indivíduos com mais tempo de serviço não apresentaram níveis mais altos de *inteligência emocional*, nem de *competências emocionais*, assim a **H4a** e **H4b** não são confirmadas. Para terminar, os indivíduos com mais tempo de serviço apresentaram maiores níveis de *stress ocupacional*, pelo que a **H5** é confirmada.

Conclui-se que, para além da relação da *inteligência emocional* e das *competências emocionais*, com o *stress ocupacional*, existem outros factores como as Actividades Operacionais e o tempo de serviço, que influenciam o *stress ocupacional*.

Salienta-se ainda que os resultados devem ser analisados, considerando possíveis variações organizacionais. Em estudos desta natureza é praticamente impossível investigar variáveis de forma isolada, na medida em que estas interagem entre si, sendo, por vezes, a causa e, outras, a consequência.

Estes resultados podem estar influenciados pelas alterações da reestruturação com que a Instituição se defronta, no entanto, podem ser caracterizadores da realidade na GNR.

Deve-se referir que as correlações entre a *inteligência emocional* e o *stress* *ocupacional* resultaram num extenso pano de dados estatísticos.

Desta forma, a principal convicção, dado o elevado número de correlações da *inteligência emocional* com o *stress* *ocupacional*, é que esta poderá influenciar a gestão e diminuição do *stress* e, respectivamente, aumentar o sucesso e a eficácia da actividade policial.

O estudo efectuado torna-se relevante pois permite estabelecer, no sentido lato, a relação entre a *inteligência emocional* e a gestão do *stress* *ocupacional*, podendo ser utilizada para o desenvolvimento de competências necessárias à obtenção de um bom desempenho.

No que diz respeito a limitações, a desejabilidade social poderá ter condicionado os resultados obtidos, uma vez que este questionário não tem respostas certas ou erradas e, conseqüentemente, os Guardas terem respondido de forma desejável e conveniente.

A bibliografia referente à *inteligência emocional* revelou-se algo limitativa, pois estudos referentes a este tema, relacionado com o *stress* *ocupacional* e em contextos policiais, são reduzidos.

Acresce ainda referir, que a reestruturação da Instituição dificultou a escolha da amostra e das Actividades Operacionais. Uma vez que, algumas Unidades foram extintas e outras foram criadas, alguns Guardas passaram a desempenhar outras tarefas, por serem colocados noutras unidades e, por conseguinte, em alguns casos, noutras Actividades Operacionais.

Tem-se a perfeita noção que este tema não se esgota neste estudo, pois para uma investigação aprofundada, seria necessária a exploração de um vasto número de dados, como incidentes nas Actividades Operacionais, o desempenho profissional e o ambiente de trabalho.

Futuramente, seria pertinente efectuar o mesmo estudo para as categorias de Oficiais e Sargentos.

Propõe-se que, no futuro, seja incluída a disciplina de *inteligência emocional* nos cursos de formação de base da GNR, à semelhança de algumas congéneres que dão formação em *inteligência emocional*, como é o caso da *Dutch Royal Marechaussee* da Holanda e *Guardia Civil* de Espanha.<sup>13</sup> Pois tudo o que for feito em prol do sucesso da Instituição, por pouco que seja, irá revelar-se fundamental.

---

<sup>13</sup> Ver em Anexo K - Programa de Psicologia da *Guardia Civil* de Espanha.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Academia Militar (2008). *Orientações para redacção de trabalhos*, Academia Militar, Lisboa.
- Almeida, L. S. (1994). *Inteligência: Definição e medida*. Aveiro: CIDInE.
- Almeida, L. S., Candeias (1997). Inteligência Social. Um constructo para a análise do desempenho e percepções pessoais. In M. Gonçalves, I. Ribeiro, S. Araújo, C. Machado, L. Almeida, & M. Simões. (Eds.), *Avaliação Psicológica: Formas e contextos*. Vol.5. p .63-69. Braga: Apport.
- Almeida, L. S. & Freire, T. (2000). *Metodologia da investigação em Psicologia e Educação*. Braga: Psiquilíbrios.
- Almeida, L. S. (2002). As aptidões na definição e avaliação da inteligência: O concurso da análise Factorial Revista Paidéia, 12 (23). Retirado em 13 Janeiro 2009 em <http://www.sites.ffclrp.usp.br/paideia/artigos/23/01.doc>.
- Bilhim, J. A. F. (2006). *Gestão estratégica de recursos humanos*. (2ª Ed.) Lisboa. ISCSP.
- Brandalise, L. (2006). *Modelo de suporte à gestão organizacional com base no comportamento do consumidor considerando sua percepção da variável ambiental nas etapas da análise do ciclo de vida do produto.*, Tese de Doutoramento em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.
- Camara, P. B., Guerra, P. B. & Rodrigues, J. V., (2003). *Humanator, Recursos Humanos e Sucesso Empresarial*. (5ª ed.). Lisboa: Publicações D. Quixote.
- Candeias, A. (2001). Inteligência Social e Resolução de Problemas Sociais. *Inteligência Social – Estudos de conceptualização e operacionalização do constructo*. Tese de doutoramento não publicada, Universidade de Évora.
- Carmo, H. & Ferreira, M. (1998). *Metodologia da Investigação. Guia para auto-aprendizagem*, Universidade Aberta, Lisboa.
- Ceartil, M. (2002). O Papel da Formação no Desenvolvimento de Novas Competências. In A. Caetano, J. Vala. (Eds), *Gestão de Recursos Humanos: contextos, processos e técnicas*. (11) p.327-355.Lisboa: Editora RH.
- Chabot, D. (2000). *Cultive a sua inteligência emocional*. Cascais: Pergaminho.
- Chiavenato, I. (2002). *Recursos Humanos*. (7ª ed.) São Paulo: Editora Atlas S.A.
- Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. Edição compacta. Rio de Janeiro: Editora Campus.
- Collins, P. & Gibbs, A. (2003). Stress in police officers: a study of the origins,

prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53 (4), p. 256-264. Retirado em 29 Janeiro 2009 em <http://occmed.oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/53/4/256>.

Cooper, R. & Sawaf, A.(1997). *Inteligência emocional na empresa*. (8ª Ed.). Rio de Janeiro: Editora Campus.

Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R., Cabral-Cardoso, C. (2004). *Manual de comportamento organizacional e gestão*. Lisboa: Editora RH.

Ghiglione, R. & Matalon, B. (2001). *O Inquérito: Teoria e Prática* (C. Pires, Trad.). Oeiras (Original publicado em 1977). Editora: Celta.

Gohm, C. L., Corser, G. C. & Dalsky D. J. (2005) Emotional intelligence under stress: Useful, unnecessary, or irrelevant? *Personality and Individual Differences* 39. p. 1017-1028. Retirado em 26 de Fevereiro 2009 em <http://www.olemiss.edu/depts/psychology/Gohm%20Corser%20&%20Dalsky%202005%20EI%20Under%20Stress.pdf>.

Goleman, D. (2003). *Inteligência emocional*. (12º ed.) Lisboa: Temas e debates.

Goleman, D. (2005). *Trabalhar com inteligência emocional*. (3ª ed.) Lisboa: Temas e debates.

Gonçalves, S. M. (2004). *Relatório de Estágio*. Manuscrito não publicado. Lisboa: ISCTE

Hoffman, R. & Collingwood, T. (2005). *Fit for duty: An officer's guide to total fitness* (2ªed.). United Kingdom: Human Kinetics. Retirado em 12 de Fevereiro 2009 em [http://books.google.com/books?hl=ptPT&lr=&id=aKDUqGLqNyoC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Hoffman+%26+Collingwood+\(2005\).&ots=W56XZPo5AQ&sig=7ki6h4WwLd-JdV1zPiEozzKR9ZM#PPP9,M1](http://books.google.com/books?hl=ptPT&lr=&id=aKDUqGLqNyoC&oi=fnd&pg=PR9&dq=Hoffman+%26+Collingwood+(2005).&ots=W56XZPo5AQ&sig=7ki6h4WwLd-JdV1zPiEozzKR9ZM#PPP9,M1).

Lazarus R., DeLongis, A., & Folkman, S. (1988). The impact of daily stress on health and mood: psychological and social resources as mediators. *Journal of personality and social psychology*, 54 (3), p. 486-495.

Lopes, P. N., & Salovey, P. (2004). Toward a broader education. In H. J. Walberg, M. C. Wang, R. J. E. Zins, & P. Weissberg (Eds.), *Building school success on social and emotional learning* p. 79-93. New York: Teachers College Press. Retirado em 18 de Janeiro 2009 em [http://books.google.com/books?hl=ptPT&lr=&id=MuDGDHCB\\_iwC&oi=fnd&pg=PA76&dq=lopes+salovey+social,+emotional+and+practical+skills&ots=oEauhgNAwY&sig=vCmcej7Tox-3UN1f\\_FtldRyXivs](http://books.google.com/books?hl=ptPT&lr=&id=MuDGDHCB_iwC&oi=fnd&pg=PA76&dq=lopes+salovey+social,+emotional+and+practical+skills&ots=oEauhgNAwY&sig=vCmcej7Tox-3UN1f_FtldRyXivs).

Lopes, P. N., Côté, S. & Salovey, P. (2006). An ability model of emotional intelligence: Implications for assessment and training. In V.U. Druskat, F. Sala, & G. Mount (Eds.), *Linking emotional intelligence and performance at work: Current research evidence with individual and groups*. p. 53-80. Mahwah, NJ: Laurence Erlbaum Associates. Retirado em 18 de Janeiro 2009 em

<http://books.google.pt/books?id=HLDhvoxS8U0C&pg=PR12&dq=Advances+in+emotional+intelligence:+research+and+practice>.

López, C., M., Acosta, P., Garcia, G. L. & Fumero, A. (2006). Inteligência Emocional en policias Locales. *Ansiedad y estrés*. 12 (2-3), p. 463-477.

Martins, M. C. (s/d) Factores de risco psicossociais para a saúde mental. *Educação, ciência e tecnologia*. p. 255-268. Retirado em 22 de Janeiro 2009 em

<http://www.ipv.pt/millennium/Millennium29/33.pdf>.

Mayer, J. D. & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. Imagination, cognition and personality, *New Haven*, 9 (13), p. 185-211 Retirado em 7 de Janeiro em [http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EIAssets/EmotionalIntelligenceProper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf).

Mayer, J. & Salovey, P. & (1997). What is Emotional Intelligence. In P. Salovey & sluyter, D. (Eds.). *Emotional Development And Emotional Intelligence: Educational Implications*. New York: Basic Books. Retirado em 7 de Janeiro 2009 em

[http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/EI%20Assets/EmotionalIntelligenceProper/EI1997MSWhatIsEI.pdf](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/EmotionalIntelligenceProper/EI1997MSWhatIsEI.pdf).

Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. R. (1999). Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence* 27(4), p. 267-298. Retirado em 7 de Janeiro 2009 em

[http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI1999MayerCarusoSaloveyIntelligence.pdf](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI1999MayerCarusoSaloveyIntelligence.pdf).

Mayer, J., Salovey, P. & Caruso, D. R. (2004). Emotional Intelligence Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry* 15 (3), p.197-215. Retirado em 12 de Janeiro 2009 em

[http://www.unh.edu/emotional\\_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI2004MayerSaloveyCarusotarget.pdf](http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI2004MayerSaloveyCarusotarget.pdf).

McEwen, B. S. (2000). *Definitions and concepts of stress*, In Fink, G. Encyclopedia of stress, San Diego, Academic Press

Muniz, M. & Primi, R. (2007). Inteligência emocional e desempenho em polícias militares: validade de critério do MSCEIT. *Aletheia*, 25. Retirado em 25 Janeiro 2009 em

<http://pepsic.bvs-psi.org.br/pdf/aletheia/n25/n25a06.pdf>.

Muniz, M., Primi, R. & Miguel, F. K.(2007). Investigação da Inteligência emocional como fator de controle do stress em guardas municipais. *Psicologia: teoria e prática*, 9 (1), p. 27-41. Retirado em 25 Janeiro 2009 em

<http://www.labape.com.br/labape/artigos/IEGuardas.pdf>.

Passos, F. & Antunes, J. (2003). Stresse ocupacional na Polícia de Segurança Pública. *Actas da 24ª Conferência Internacional da Sociedade para o Estudo do Stresse – STAR 2003*, Lisboa.



- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2005). *Manual de investigação em ciências sociais* (J. Marques, M. Mendes, M. Carvalho, Trad.). Lisboa: Gradiva
- Reis, E. (1997). *Estatística multivariada aplicada*. Lisboa: Sílabo
- Roberts, R. D., Flores-Mendonza, C. E. & Nascimento, E. (2002). Inteligência Emocional: um construto científico? *Revista Paidéia*, 12 (23). Retirado em 25 de Janeiro 2009 em <http://www.sites.ffclrp.usp.br/paideia/artigos/23/05.doc>.
- Roma, V. M. C. (2006). *O empreendedor brasileiro – Um estudo exploratório sobre personalidade, inteligência emocional e desempenho*. Tese de Mestrado em Administração. Rio de Janeiro: Faculdades Ibmecc. Retirado em 24 de Janeiro 2009 em [http://www.ibmecrj.br/sub/RJ/files/ADM\\_vitorroma\\_out.pdf](http://www.ibmecrj.br/sub/RJ/files/ADM_vitorroma_out.pdf).
- Santos, A. M. & CASTRO, J. J. (1998). Stress. *Análise Psicológica* n.º4, série XVI, Lisboa, Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Serra, A. V.(1988). Um estudo sobre coping: o inventário da resolução de problemas, *Revista de Psicologia Militar* n.º9, CPAE, Lisboa.
- Serra, A. V. (2002). *O Stress na vida de todos os dias*. (2ª ed.) Coimbra: Gráfica Coimbra.
- Silva, P.R. (2003). Estudo comparativo de modelos de gestão das competências (Uma visão da Europa). *Comunicação apresentada no X encontro internacional de sociologia industrial das organizações e do trabalho*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. Retirado em 2 de Fevereiro 2009 em [http://www.ensino.uevora.pt/fasht/modulo6\\_cgf/texto5.PDF](http://www.ensino.uevora.pt/fasht/modulo6_cgf/texto5.PDF).
- Silvério, P., Oliveira, P. & Rodrigues J. (2007). *A Importância da Inteligência Emocional para os Oficiais da Guarda Nacional Republicana*. Manuscrito não publicado. Lisboa: IESM.
- Sternberg, R. J.(2005). *Inteligência de Sucesso*. Lisboa: Ésquilo - Edições e Multimédia.
- Soeiro, C. & Bettencourt, H. (2003). Identificação dos factores de stress associados ao trabalho de polícia: Estudo exploratório de uma amostra de inspetores de investigação criminal da Polícia Judiciária portuguesa. *Polícia e Justiça*, 3 (1), p. 127-158.
- Stys, Y. & Brown, S. L. (2004). *A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections*. Ottawa: Research Branch, Correctional Service of Canada Retirado em 13 Janeiro 2009 em [http://www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/reports/r150/r150\\_e.pdf](http://www.csc-scc.gc.ca/text/rsrch/reports/r150/r150_e.pdf).
- Tabacow, L. S. (2006). *Contribuições da neurociência cognitiva para a formação de professores e pedagogos*. Tese de mestrado em Educação, Campinas: Universidade de Campinas. Retirado 15 de Janeiro 2009 em [http://www.bibliotecadigital.puccampinas.edu.br/tde\\_busca/arquivo.php?codArquivo=46](http://www.bibliotecadigital.puccampinas.edu.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=46).

Williams, S. & Cooper, C. (1998). Measuring occupational *stress*: Development of the pressure management indicator. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3 (4), p. 306-321.

Retirado em 15 de Fevereiro 2009 em

<http://www.attendancemanager.com/research/johp.pdf>.

## **Legislação**

Resolução do Conselho de Ministros n.º 37/2002, de 7 de Fevereiro de 2002 (Código Deontológico do serviço Policial).

## APÊNDICES

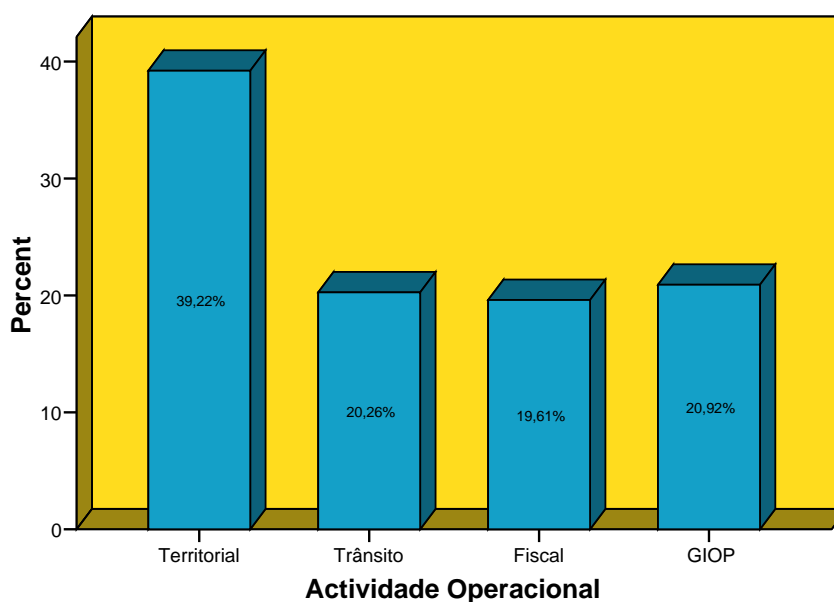
## APÊNDICE A - CARACTERIZAÇÃO DETALHADA DA AMOSTRA

As Tabelas e os gráficos que se seguem fazem a caracterização detalhada da amostra.

**Tabela A.1 - Distribuição da Amostra por Actividade Operacional.**

Actividade Operacional	N	Percentagem
Territorial	60	39,2
Trânsito	31	20,3
Fiscal	30	19,6
GIOP	32	20,9
Total	153	100,0

**Gráfico A.1 - Distribuição por Actividade Operacional.**



**Tabela A.2 - Distribuição da Amostra por Posto**

Posto	N	Percentagem
Guarda	95	62,1
Cabo	58	37,9
Total	153	100,0

Gráfico A.2 - Distribuição da Amostra por Posto.

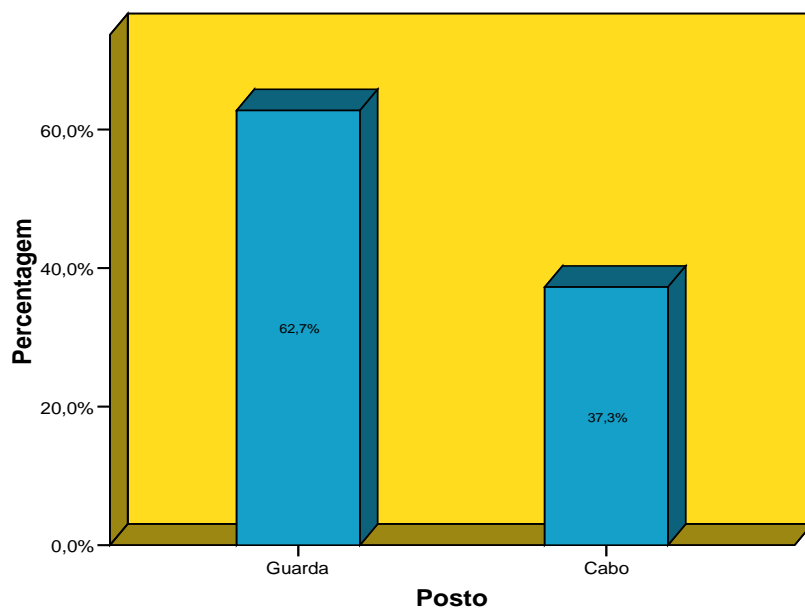


Tabela A.3 - Distribuição da Amostra por Estado Civil.

Estado Civil	N	Porcentagem
Solteiro	50	32,7
Casado	85	55,6
Divorciado	10	6,5
Viúvo	1	,7
Outra	7	4,6
Total	153	100,0

Gráfico A.3 - Distribuição da Amostra por Estado Civil.

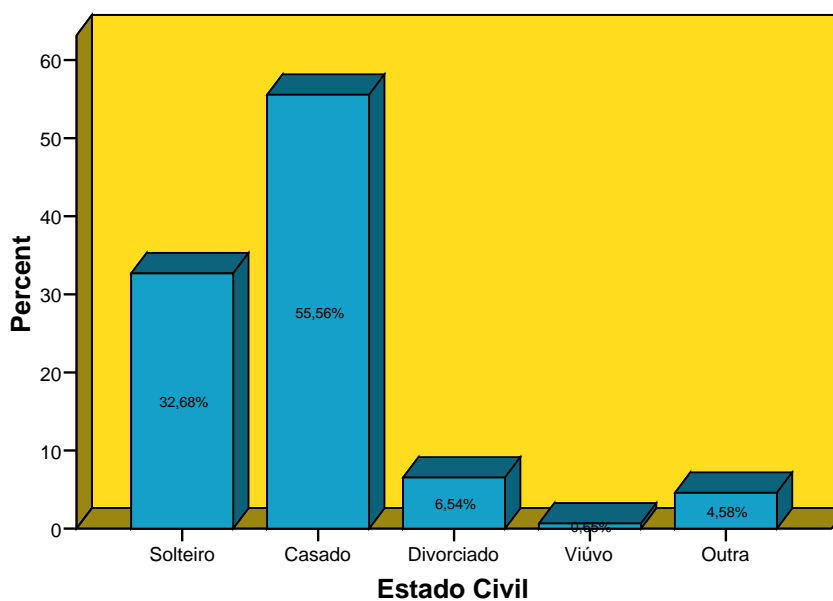


Tabela A.4 - Distribuição etária da Amostra.

Idade	N	Percentagem
22 - 25	20	13,1
26- 29	34	22,2
30 - 35	41	26,8
36 - 40	11	7,2
41 - 50	45	29,4
51 - 55	2	1,3
Total	153	100,0

Gráfico A.4 - Distribuição da Amostra por Idade

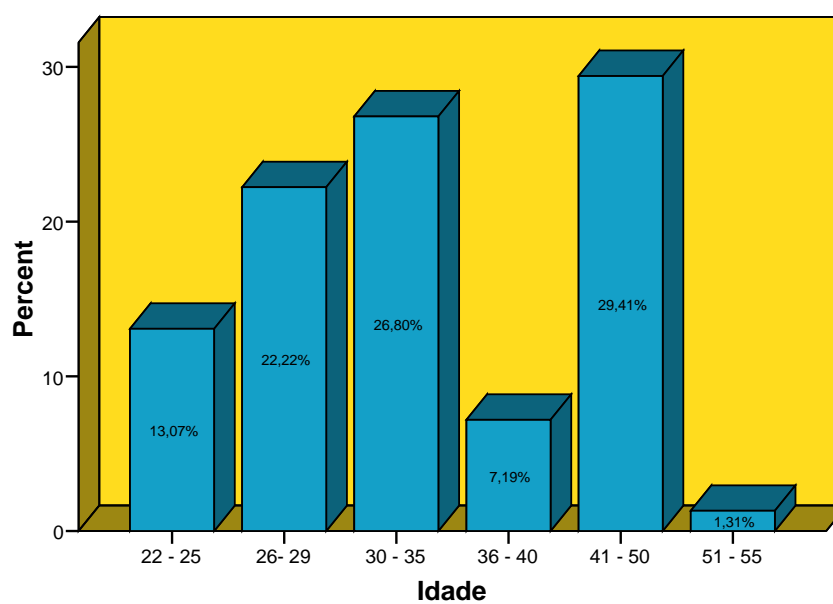
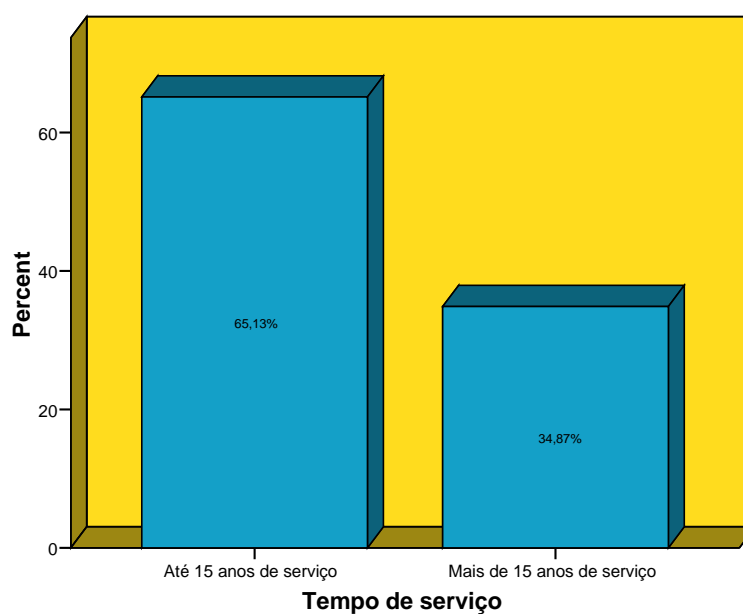


Tabela A.5 - Distribuição da Amostra por Tempo de serviço.

Tempo de serviço		N	Porcentagem
Até 15 anos de serviço		99	64,7
Mais de 15 anos de serviço		53	34,6
Total		152	99,3
Missing	System	1	,7
Total		153	100,0

Gráfico A.5 - Distribuição da Amostra por Tempo de serviço.



## APÊNDICE B - UNIDADES DE ANÁLISE

**Tabela B.1 - Efectivos das Unidades, Comando Territorial de Lisboa, Unidade de Acção Fiscal e Grupo de Intervenção de Ordem Pública.**

	CATEGORIA			
	OFICIAIS	SARGENTOS	GUARDAS	TOTAIS
Cmd. Territorial de Lisboa	30	128	1299	1457
Unidade Acção Fiscal	19	57	320	396
GIOP	14	27	289	330
TOTAIS	63	212	1908	2183

**Tabela B.2 - Efectivos dos destacamentos seleccionados para aplicar o questionário.**

	CATEGORIA			
	OFICIAIS	SARGENTOS	GUARDAS	TOTAIS
DTer Torres Vedras	1	7	138	146
DTer Mafra	1	6	136	143
DT Torres Vedras	1	8	83	92
D de Acção Fiscal (DAF)	3	10	48	61
GIOP	14	27	289	330
TOTAIS	20	58	694	772

**Tabela B.3 - Distribuição da Amostra pelas Unidades das Actividades Operacionais.**

ACTIVIDADE OPERACIONAL	CATEGORIA
	GUARDAS
DTer Torres Vedras	30
DTer Mafra	30
DT Torres Vedras	31
D Acção Fiscal Lisboa	30
1º e 2º Pelotões da 1ª Companhia do GIOP	32
TOTAIS	153



## APÊNDICE C - MODELO DE ANÁLISE

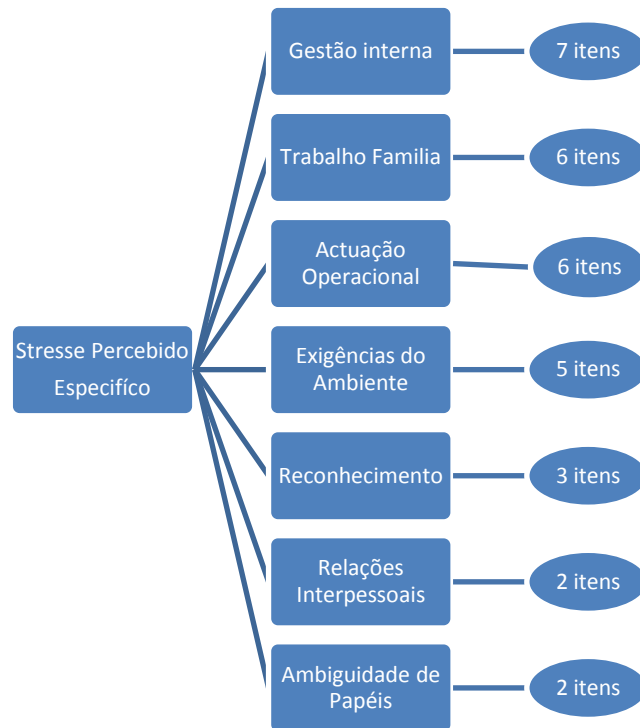


Figura C.1 - Variáveis do stresse percebido específico.

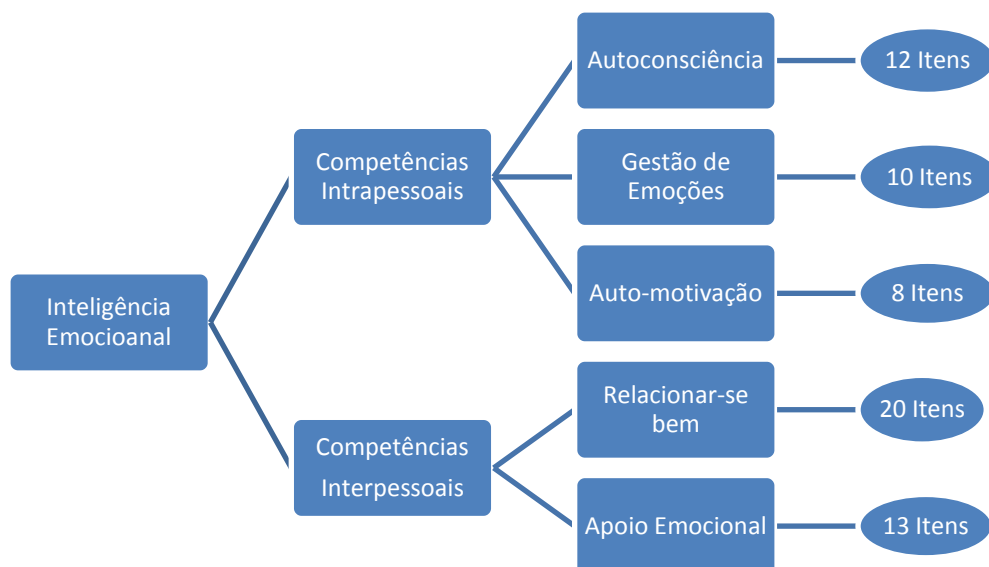


Figura C.2 - Variáveis da inteligência emocional e competências emocionais.



Figura C.3 - Modelo de Análise.

## APÊNDICE D - INSTRUMENTO DE MEDIDA



### ACADEMIA MILITAR

#### Trabalho de Investigação Aplicada

#### QUESTIONÁRIO

##### INTRODUÇÃO

Este questionário corresponde a um Trabalho de Investigação Aplicada, tendo em vista a obtenção do grau de Mestre em Ciências Militares na especialidade de GNR – Ramo Armas, subordinado ao tema “A Inteligência Emocional como factor de sucesso na actividade Policial”.

O **objectivo** do questionário é recolher dados relativos à forma como os militares da Guarda Nacional Republicana (GNR) utilizam as suas Competências Emocionais, para evitar o stress ocupacional, resultante da actividade policial.

Os dados serão alvo de tratamento estatístico, estando protegida a confidencialidade de quem os fornece.

##### INSTRUÇÕES

Coloque uma cruz (X) na quadrícula correspondente à resposta que melhor define a sua opinião, consoante as instruções fornecidas em cada questão.

POR FAVOR responda a todas as questões. A sua opinião é fundamental para os resultados deste estudo. Tendo em vista a confidencialidade das suas respostas, não se pretende qualquer tipo de identificação pessoal.

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO


GUARDA NACIONAL REPUBLICANA  
ACADEMIA MILITAR

NºQUESTIONÁRIO

DATA  
[ ] [ ] - [ ] [ ] - [ ] [ ] [ ] [ ]

[ ] [ ] [ ]  
A preencher pelo  
técnico responsável

As respostas a este questionário são confidenciais. Os dados obtidos serão tratados de forma agregada (e não individualizada) e destinam-se exclusivamente para fins de investigação.

Por favor assinale a opção que corresponde à sua resposta, colocando um X dentro do quadrado correspondente. 

Estes dados vão ser submetidos a leitura óptica. Por favor use esferográfica tinta preta ou azul.

GRUPO 1 - QE

A cada uma das afirmações atribua um valor da escala que melhor corresponde ao seu grau de acordo ou desacordo.

Responda de forma espontânea.

0	1	2	3	4
Aplica-se Sempre a mim	Aplica-se Frequentemente	Aplica-se Por vezes	Raramente se Aplica	Nunca se Aplica

	0	1	2	3	4
1. Não me sinto bem com a minha maneira de ser.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Vivo com um nível elevado de stress na minha vida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Dizem que trabalho muito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Tenho hábitos que não me acho capaz de mudar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Tenho tendência para criticar os outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Sinto-me frustado quando as coisas não correm bem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Tenho dificuldades em deixar andar as coisas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Tenho dificuldade em controlar a minha cólera.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Tenho tendência a adiar quando não gosto de fazer qualquer coisa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Não estou ciente dos meus sentimentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Tenho dificuldade de rir de mim próprio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Detesto enganar-me e cometer erros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Tenho tendência em compara-me aos outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Tenho dificuldade em relacionar-me com os outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Tenho tendência em estar de mau humor ou deprimido.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10725

CONFIDENCIAL Pág. 1 de 8

V.S.F.F



	0 Aplica-se Sempre a mim	1 Aplica-se Frequentemente	2 Aplica-se Por vezes	3 Raramente se Aplica	4 Nunca se Aplica
<b>NºQUESTIONÁRIO</b> <div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 20px; display: inline-block;"></div> A preencher pelo técnico responsável					
16. Tenho tendência a deixar-me ficar para último lugar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Tenho dificuldade em dizer "não".	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Não tenho uma auto-estima elevada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Tenho tendência em preocupar-me em demasia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Tenho tendência a ficar momentaneamente ansioso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Tenho tendência a ficar impaciente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Não estou feliz e realizado como gostaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Não me dou muito a trabalho pelos outros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Não me entendo bem com os outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Sinto-me pressionado por todos os lados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Grupo 2- Competências Emocionais

**Este exercício, foi concebido para ajudá-lo(a) a tomar consciência de algumas das suas capacidades.**  
**Para cada item avalie em que grau é capaz de apresentar a capacidade descrita.**  
**Antes de responder tente pensar em situações concretas nas quais tenha tido necessidade de usar a capacidade em questão.**

<b>Baixa capacidade</b>		<b>Elevada capacidade</b>
1	2    3    4    5    6    7	

	1	2	3	4	5	6	7
1. Identificar alterações ao nível fisiológico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Descontrair quando se encontra em situações de pressão.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Actuar produtivamente quando está irritado(a).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Actuar produtivamente em situações que criam ansiedade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Acalmar-se rapidamente quando está irritado(a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Associar diferentes estados fisiológicos a determinadas situações.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Utilizar auto-verbalizações (conversas consigo próprio(a)) para alterar os seus estados emocionais.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Comunicar os seus sentimentos eficazmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Reflectir sobre sentimentos negativos sem se sentir incomodado(a).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Manter-se calmo(a) quando é alvo da irritação dos outros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ter a noção de quando está a ter pensamentos negativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10725

CONFIDENCIAL Pág. 2 de 8 V.S.F.F



	Baixa capacidade							Elevada capacidade						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12. Ter a noção de quando as suas auto-verbalizações são instruções.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Ter a noção de quando está a ficar irritado(a).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Saber como interpreta os acontecimentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Ter a noção de quais os sentidos que vai usando.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Comunicar com exatidão aquilo que vivencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Identificar que informação influencia as suas interpretações.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Identificar quando está a passar por mudanças de humor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Ter a noção de quando se está a tornar defensivo(a).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Saber o impacto que o seu comportamento tem nos outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Ter a noção de quando está a comunicar de forma incongruente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. "Dar a volta à situação" sempre que quer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Organizar-se rapidamente depois de um revés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Concluir tarefas de longo-prazo nos limites de tempo estabelecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Não perder o ânimo quando está a fazer o trabalho desinteressante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Acabar ou mudar os hábitos ineficazes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Desenvolver novos padrões de comportamento e mais produtivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Concretizar aquilo que diz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Resolver conflitos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Estabelecer consensos com os outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Mediar conflitos entre outras pessoas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Evidenciar competências de comunicação interpessoal eficaz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Articular os pensamentos de um grupo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Influenciar os outros, directa ou indirectamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Estabelecer relações de confiança com os outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Estabelecer grupos de apoio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Fazer com que outros se sintam bem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Aconselhar e dar apoio aos outros, quando necessário.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Transmitir com precisão os sentimentos dos outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Reconhecer quando os outros estão perturbados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Ajudar os outros a lidar com as suas próprias emoções.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Mostrar empatia em relação aos outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Envolver-se em conversas íntimas com terceiros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

NºQUESTIONÁRIO

--	--	--

A preencher pelo técnico responsável

10725



CONFIDENCIAL

Pág. 3 de 8

V.S.F.F

Baixa capacidade 1   2   3   4   5   6   7 Elevada capacidade

**NºQUESTIONÁRIO**

A preencher pelo técnico responsável

	1	2	3	4	5	6	7
44. Ajudar um grupo a lidar com as emoções.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Detectar incongruências entre as emoções ou sentimentos de terceiros e os respectivos comportamentos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Grupo 3 - Stresse Profissional

Para cada afirmação escolha uma das seguintes alíneas assinalando com uma cruz (x) a opção que melhor corresponde ao seu caso pessoal.

	1 Não me causa Pressão	2 Causa-me Pouca Pressão	3 Causa-me Alguma Pressão	4 Causa-me Muita Pressão	5 Causa-me Demasiada Pressão
1. Excesso de horas de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. A existência de incertezas quanto às minhas responsabilidades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Instabilidade e insegurança profissional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Andar o dia todo de um lado para o outro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Há discriminação e favoritismos encobertos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Remuneração inadequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Falta de tempo para os problemas pessoais dos cidadãos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Necessidade de formação contínua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Vida cronometrada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Toda a gente dar «palpites» sobre a minha profissão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Ter de fazer tudo e ainda ser acusado de não cumprir o meu dever	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Falta de respeito e desconsideração por parte dos cidadãos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Falta de autonomia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. As colocações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Falta de prestígio social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Ter controlo insuficiente sobre o meu trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Compatibilizar a profissão e a família	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Deficientes condições físicas do local de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Falta de apoio dos superiores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Deficiente apoio e protecção ao polícia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Falta de participação na tomada de decisões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Excessiva exposição: "Somos constantemente actores"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10725

CONFIDENCIAL      Pág. 4 de 8    V.S.F.F



NºQUESTIONÁRIO				
1	2	3	4	5
Não me causa Pressão	Causa-me Pouca Pressão	Causa-me Alguma Pressão	Causa-me Muita Pressão	Causa-me Demasiada Pressão
23. Imprevisibilidade do que acontece durante um dia de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Ninguém confiar na minha competência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Agressividade e violência dos criminosos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Adaptação à profissão	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Situações novas todos os dias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Desfasamento entre a formação que tenho e as exigências actuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Escassez de estruturas e materiais de apoio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Levar os problemas do trabalho para casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Novos métodos de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Falta de acompanhamento por parte da comunidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Falta de comunicação com os cidadãos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Definição pouco clara daquilo que tenho que fazer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Falta de tempo para a vida pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Assistir ao desencanto progressivo dos cidadãos ao longo do tempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Falta de apoio por parte dos colegas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Horários prolongados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Ter que fazer uso da força	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Permanente risco de vida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Os conflitos com os colegas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Excesso de trabalho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Recursos humanos insuficientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Treino inadequado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. Exposição ao perigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Enfrentar o desconhecido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
47. Recursos materiais insuficientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48. O meu trabalho ser muito rotineiro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Punições inadequadas para os infractores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Excesso de burocracia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Atitudes negativas por parte dos cidadãos face ao trabalho que faço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Prender pessoas violentas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Formação insuficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. "Atender" os pequenos acidentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



NºQUESTIONÁRIO

A preencher pelo  
técnico responsável

	1 Não me causa Pressão	2 Causa-me Pouca Pressão	3 Causa-me Alguma Pressão	4 Causa-me Muita Pressão	5 Causa-me Demasiada Pressão
55. Responsabilização das Forças Policiais pela criminalidade					
56. O serviço por turnos					
57. Excessiva disciplina que existe na instituição					
58. Recursos financeiros insuficientes					
59. Passar mais horas no trabalho do que em casa					
60. Morosidade do sistema jurídico					
61. Pouco reconhecimento das minhas capacidades					
62. Pressão constante para desempenhar as tarefas depressa e bem					
63. Leitura de incidentes policiais na comunicação social					
64. Falta de coesão e espírito de grupo no meu local de trabalho					
65. Mau aproveitamento dos recursos por parte dos superiores					

Grupo 4 - Stresse Percebido

As questões que se seguem são sobre os seus sentimentos e pensamentos no último mês, relativamente à sua actividade profissional. Para cada afirmação escolha uma das seguintes alíneas assinalando com uma cruz (x) a opção que melhor corresponde ao seu caso pessoal.

	1 Nunca	2 Quase Nunca	3 Às Vezes	4 Frequentemente	5 Muito Frequentemente
1. No último mês, com que frequência ficou preocupado(a), por causa de algo que aconteceu inesperadamente no contexto profissional?					
2. No último mês, com que frequência sentiu que era incapaz de controlar as coisas mais importantes na sua vida profissional?					
3. No último mês, com que frequência se sentiu nervoso(a) e stressado(a) com situações profissionais?					
4. No último mês, com que frequência lidou com acontecimentos irritantes na sua vida profissional?					
5. No último mês, com que frequência sentiu que estava a lidar eficientemente com mudanças importantes que estavam a ocorrer na sua vida profissional?					

10725

CONFIDENCIAL

Pág. 6 de 8 V.S.F.F



NºQUESTIONÁRIO

--	--	--

A preencher pelo  
técnico responsável

1	2	3	4	5
Nunca	Quase Nunca	Às Vezes	Frequentemente	Muito Frequentemente

	1	2	3	4	5
6. No último mês, com que frequência se sentiu confiante na sua capacidade de lidar com os seus problemas profissionais?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. No último mês, com que frequência sentiu que as coisas corriam como queria na sua vida profissional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. No último mês, com que frequência constatou que não conseguia lidar com todas as coisas que tinha de fazer no trabalho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. No último mês, com que frequência foi capaz de controlar as irritações na sua vida profissional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. No último mês, com que frequência sentiu que estava "em cima do acontecimento", na sua vida profissional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. No último mês, com que frequência ficou furioso(a) por causa de coisas que aconteceram no contexto de trabalho que estavam fora do seu controlo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. No último mês, com que frequência deu por si a pensar em coisas de trabalho que tinha de realizar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. No último mês, com que frequência teve a capacidade para controlar a forma como ocupa o seu tempo relacionado com a vida profissional?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. No último mês, com que frequência sentiu que as suas dificuldades de trabalho se acumulavam tanto que não conseguia resolvê-las?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10725



CONFIDENCIAL Pág. 7 de 8 V.S.F.F

NºQUESTIONÁRIO

--	--	--

A preencher pelo técnico responsável

**Grupo 5 - Dados pessoais e profissionais**

Estes dados destinam-se à caracterização global da amostra inquirida e não à identificação pessoal.  
Por favor, responda às seguintes questões:

**Habilitações Literárias Completas**

- ☐ 9º ANO      ☐ 12º ANO
- ☐ 10º ANO      ☐ Bach.
- ☐ 11º ANO      ☐ Licenc.

**Estado Civil**

- ☐ Solteiro
- ☐ Casado
- ☐ Divorciado
- ☐ Viúvo
- ☐ Outra

**Idade**

- ☐ 22 - 25      ☐ 41 - 50
- ☐ 26 - 29      ☐ 51 - 55
- ☐ 30 - 35      ☐ > 55
- ☐ 36 - 40

**Sexo**

- ☐ Masculino      ☐ Feminino

**Função**

- ☐ Territorial
- ☐ Trânsito
- ☐ Fiscal
- ☐ Unidade de Intervenção (MOP)

**Arma**

- ☐ Infantaria
- ☐ Cavalaria
- ☐ Administração

**Posto**

- ☐ Guarda
- ☐ Cabo
- ☐ Sargento

**Qual a Principal Função que Desempenha:**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Serviço Policial      | <input type="checkbox"/> BOP                      |
| <input type="checkbox"/> Investigação Criminal | <input type="checkbox"/> IEEI                     |
| <input type="checkbox"/> SEPNA                 | <input type="checkbox"/> Cinotécnica              |
| <input type="checkbox"/> BT                    | <input type="checkbox"/> Condutor                 |
| <input type="checkbox"/> GIPS                  | <input type="checkbox"/> Serviços Administrativos |
| <input type="checkbox"/> Serviço Marítimo      | <input type="checkbox"/> Outras _____             |

**Tempo de serviço**

- ☐ < 5 anos      ☐ 16 - 20
- ☐ 6 - 10      ☐ 21 - 25
- ☐ 11 - 15      ☐ > 25 anos

Obrigado pela sua colaboração.

CONFIDENCIAL Pág. 8 de 8

10725



## APÊNDICE E - CARACTERIZAÇÃO DETALHADA DO OBJECTO DE ESTUDO

### E.1 *OUTPUTS* DO SPSS - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS

Tabela E.1 - Valores de Alfa Cronbach das variáveis de inteligência emocional

INTELIGÊNCIA EMOCIONAL		Alfa de Cronbach	N de Itens
Valor Global de Inteligência Emocional		,875	25
Competências Intrapessoais	Auto-consciência	,927	12
	Gestão das Emoções	,888	10
	Auto-Motivação	,864	8
Competências Interpessoais	Relacionar-se bem	,937	20
	Apoio Emocional	,917	13
Inteligência Emocional	Competências Intrapessoais	,945	3
	Competências Interpessoais	,981	2

Tabela E.2 - Valor global de inteligência emocional

Média	65,2092
Desvio padrão	12,54867
Mínimo	37,00
Máximo	95,00

Tabela E.3 - Média das competências emocionais em toda a amostra

		Auto-consciência	Gestão de emoções	Auto-motivação	Relacionar-se bem	Apoio emocional
N	Valid	152	148	149	147	148
	Missing	1	5	4	6	5
Mean		5,0685	4,7764	4,9539	5,0925	5,1632
Std. Deviation		,88203	,94072	,90761	,84906	,87535
Minimum		2,42	2,00	2,38	2,40	2,15
Maximum		7,00	7,00	7,00	7,00	7,00

**Tabela E.4 - Média das competências emocionais**

Competências		Intrapessoais	Interpessoais
N	Valid	144	146
	Missing	9	7
Mean		4,9221	5,1257
Std. Deviation		,86399	,85261
Minimum		2,39	2,28
Maximum		7,00	7,00

## E.2 OUTPUTS DO SPSS - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E ACTIVIDADES OPERACIONAIS

**Tabela E.5 - Auto-consciência**

		N	Subset
Actividade Operacional		1	1
Tukey HSD(a,b,c)	Trânsito	31	4,8978
	Territorial	59	5,0410
	Fiscal	30	5,0722
	GIOP	32	5,2812
	Sig.		,267
Tukey B(a,b,c)	Trânsito	31	4,8978
	Territorial	59	5,0410
	Fiscal	30	5,0722
	GIOP	32	5,2812
	Sig.		
Scheffe(a,b,c)	Trânsito	31	4,8978
	Territorial	59	5,0410
	Fiscal	30	5,0722
	GIOP	32	5,2812
	Sig.		,348

**Tabela E.6 - Gestão de emoções**

		N	Subset
Actividade Operacional		1	1
Tukey HSD(a,b,c)	Territorial	60	4,6583
	Trânsito	27	4,7074
	Fiscal	30	4,7433
	GIOP	31	5,0968
	Sig.		,224
Tukey B(a,b,c)	Territorial	60	4,6583
	Trânsito	27	4,7074
	Fiscal	30	4,7433
	GIOP	31	5,0968
	Sig.		
Scheffe(a,b,c)	Territorial	60	4,6583
	Trânsito	27	4,7074
	Fiscal	30	4,7433
	GIOP	31	5,0968
	Sig.		,302

Tabela E.7 - Auto-motivação

	Actividade Operacional	N 1	Subset 1
Tukey HSD(a,b,c)	Territorial	60	4,8188
	Fiscal	29	4,9138
	Trânsito	30	5,0125
	GIOP	30	5,2042
	Sig.		,300
Tukey B(a,b,c)	Territorial	60	4,8188
	Fiscal	29	4,9138
	Trânsito	30	5,0125
	GIOP	30	5,2042
	Sig.		
Scheffe(a,b,c)	Territorial	60	4,8188
	Fiscal	29	4,9138
	Trânsito	30	5,0125
	GIOP	30	5,2042
	Sig.		,383

Tabela E.8 - Relacionar-se bem

	Actividade Operacional	N 1	Subset 1
Tukey HSD(a,b,c)	Trânsito	29	4,8690
	Fiscal	30	5,0450
	Territorial	56	5,0955
	GIOP	32	5,3344
	Sig.		,107
Tukey B(a,b,c)	Trânsito	29	4,8690
	Fiscal	30	5,0450
	Territorial	56	5,0955
	GIOP	32	5,3344
	Sig.		
Scheffe(a,b,c)	Trânsito	29	4,8690
	Fiscal	30	5,0450
	Territorial	56	5,0955
	GIOP	32	5,3344
	Sig.		,163

**Tabela E.9 - Apoio Emocional**

	Actividade Operacional	N 1	Subset 1
Tukey HSD(a,b,c)	Trânsito	28	4,9478
	Fiscal	30	5,0974
	Territorial	58	5,1618
	GIOP	32	5,4159
	Sig.		,123
Tukey B(a,b,c)	Trânsito	28	4,9478
	Fiscal	30	5,0974
	Territorial	58	5,1618
	GIOP	32	5,4159
	Sig.		
Scheffe(a,b,c)	Trânsito	28	4,9478
	Fiscal	30	5,0974
	Territorial	58	5,1618
	GIOP	32	5,4159
	Sig.		,183

**Tabela E.10 - Competências Intrapessoais**

	Actividade Operacional	N 1	Subset 1
Tukey HSD(a,b,c)	Territorial	59	4,8202
	Trânsito	26	4,8701
	Fiscal	29	4,8925
	GIOP	30	5,1964
	Sig.		,297
Tukey B(a,b,c)	Territorial	59	4,8202
	Trânsito	26	4,8701
	Fiscal	29	4,8925
	GIOP	30	5,1964
	Sig.		
Scheffe(a,b,c)	Territorial	59	4,8202
	Trânsito	26	4,8701
	Fiscal	29	4,8925
	GIOP	30	5,1964
	Sig.		,380

**Tabela E.11 - Competências Interpessoais**

	Actividade Operacional	N 1	Subset 1
Tukey HSD(a,b,c)	Trânsito	28	4,8998
	Fiscal	30	5,0712
	Territorial	56	5,1254
	GIOP	32	5,3751
	Sig.		,101
Tukey B(a,b,c)	Trânsito	28	4,8998
	Fiscal	30	5,0712
	Territorial	56	5,1254
	GIOP	32	5,3751
	Sig.		
Scheffe(a,b,c)	Trânsito	28	4,8998
	Fiscal	30	5,0712
	Territorial	56	5,1254
	GIOP	32	5,3751
	Sig.		,154

Tabela E.12 - Inteligência emocional e competências emocionais por Actividade Operacional

Actividade Operacional		Valor global de Inteligência Emocional	Auto-consciência	Gestão de emoções	Auto-motivacao	Relacionar-se bem	Apoio emocional	Intrapessoais	Interpessoais
Territorial	Mean	63,3167	5,0410	4,6583	4,8188	5,0955	5,1618	4,8202	5,1254
	N	60	59	60	60	56	58	59	56
	Std. Deviation	12,37342	,84367	,93705	,91637	,82077	,86198	,82444	,82336
Trânsito	Mean	64,1613	4,8978	4,7074	5,0125	4,8690	4,9478	4,8701	4,8998
	N	31	31	27	30	29	28	26	28
	Std. Deviation	13,42410	1,00915	1,10590	,90815	,87172	,94305	,99676	,90626
Fiscal	Mean	62,6667	5,0722	4,7433	4,9138	5,0450	5,0974	4,8925	5,0712
	N	30	30	30	29	30	30	29	30
	Std. Deviation	12,31297	,79982	,82072	,79487	,82068	,80499	,77425	,80750
GIOP	Mean	72,1562	5,2812	5,0968	5,2042	5,3344	5,4159	5,1964	5,3751
	N	32	32	31	30	32	32	30	32
	Std. Deviation	10,01969	,89246	,87120	,97627	,87992	,88007	,88541	,87119
Total	Mean	65,2092	5,0685	4,7764	4,9539	5,0925	5,1632	4,9221	5,1257
	N	153	152	148	149	147	148	144	146
	Std. Deviation	12,54867	,88203	,94072	,90761	,84906	,87535	,86399	,85261

### E.3 OUTPUTS DO SPSS - CARACTERIZAÇÃO DOS FACTORES INDUTORES DE STRESSE E DO STRESSE OCUPACIONAL PERCEBIDO

Tabela E.13 - Valores de Alfa de Cronbach nas variáveis da escala de fontes de stress percebido específico

STRESSE OCUPACIONAL		Alfa de Cronbach	N de Itens
Indutores de Stress	Gestão Interna	,878	7
	Trabalho-Família	,883	6
	Actuação Operacional	,898	6
	Exigências do Ambiente de Trabalho	,732	5
	Reconhecimento	,768	3
	Relações Interpessoais	,758	2
	Ambiguidade de papéis	,597	2
Stresse Percebido	Específico	,878	7

Tabela E.14 - Média dos factores indutores de stress ocupacional

	Gestão interna	Trabalho -família	Actuação operacional	Exigências ambiente	Reconhecimento	Ambiguidade Papéis	Relações Interpessoais
Mean	3,2484	3,1589	2,6688	2,6575	2,9189	3,0033	2,8693
Std. Deviation	,84955	,98005	,97501	,75417	,95135	,88759	,98303
Minimum	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum	5,00	5,00	4,50	4,40	5,00	5,00	5,00



**Tabela E.15 - Stresse Percebido Especifico**

	Actividade Operacional	N	Subset	
		1	2	1
Tukey HSD(a,b,c)	GIOP	31	2,5976	
	Trânsito	31	2,8539	2,8539
	Fiscal	30	2,9460	2,9460
	Territorial	58		3,1424
	Sig.		,139	,282
Tukey B(a,b,c)	GIOP	31	2,5976	
	Trânsito	31	2,8539	2,8539
	Fiscal	30	2,9460	2,9460
	Territorial	58		3,1424
	Sig.			
Scheffe(a,b,c)	GIOP	31	2,5976	
	Trânsito	31	2,8539	2,8539
	Fiscal	30	2,9460	2,9460
	Territorial	58		3,1424
	Sig.		,202	,365

**Tabela E.16 - Gestão Interna**

	Actividade Operacional	N	Subset
		1	1
Tukey HSD(a,b,c)	Fiscal	30	3,0429
	GIOP	32	3,0536
	Trânsito	31	3,0968
	Territorial	60	3,5333
	Sig.		,065
Tukey B(a,b,c)	Fiscal	30	3,0429
	GIOP	32	3,0536
	Trânsito	31	3,0968
	Territorial	60	3,5333
	Sig.		
Scheffe(a,b,c)	Fiscal	30	3,0429
	GIOP	32	3,0536
	Trânsito	31	3,0968
	Territorial	60	3,5333
	Sig.		,106

**Tabela E.17 - Conciliação Trabalho-Família**

	Actividade Operacional	N	Subset	
		1	2	1
Tukey HSD(a,b,c)	Fiscal	30	2,8722	
	Trânsito	31	2,9892	2,9892
	GIOP	31	3,0000	3,0000
	Territorial	59		3,4774
	Sig.		,944	,147
Tukey B(a,b,c)	Fiscal	30	2,8722	
	Trânsito	31	2,9892	2,9892
	GIOP	31	3,0000	3,0000
	Territorial	59		3,4774
	Sig.			
Scheffe(a,b,c)	Fiscal	30	2,8722	
	Trânsito	31	2,9892	
	GIOP	31	3,0000	
	Territorial	59	3,4774	
	Sig.		,076	

**Tabela E.18 - Actuação Operacional**

	Actividade Operacional	N	Subset	
		1	2	1
Tukey HSD(a,b,c)	GIOP	32	2,1771	
	Territorial	60		2,7750
	Trânsito	31		2,8118
	Fiscal	30		2,8333
	Sig.		1,000	,994
Tukey B(a,b,c)	GIOP	32	2,1771	
	Territorial	60		2,7750
	Trânsito	31		2,8118
	Fiscal	30		2,8333
	Sig.			
Scheffe(a,b,c)	GIOP	32	2,1771	
	Territorial	60	2,7750	2,7750
	Trânsito	31	2,8118	2,8118
	Fiscal	30		2,8333
	Sig.		,053	,996

**Tabela E.19 - Exigências do ambiente de trabalho**

	Actividade Operacional	N 1	Subset 1
Tukey HSD(a,b,c)	GIOP	32	2,3313
	Trânsito	31	2,6710
	Territorial	60	2,7667
	Fiscal	30	2,7733
	Sig.		,064
Tukey B(a,b,c)	GIOP	32	2,3313
	Trânsito	31	2,6710
	Territorial	60	2,7667
	Fiscal	30	2,7733
	Sig.		
Scheffe(a,b,c)	GIOP	32	2,3313
	Trânsito	31	2,6710
	Territorial	60	2,7667
	Fiscal	30	2,7733
	Sig.		,104

**Tabela E.20 - Reconhecimento**

	Actividade Operacional	N 1	Subset 2	Subset 1
Tukey HSD(a,b,c)	Trânsito	31	2,6344	
	GIOP	32	2,6354	
	Fiscal	30	2,8667	2,8667
	Territorial	59		3,2486
	Sig.		,715	,306
Tukey B(a,b,c)	Trânsito	31	2,6344	
	GIOP	32	2,6354	
	Fiscal	30	2,8667	2,8667
	Territorial	59		3,2486
	Sig.			
Scheffe(a,b,c)	Trânsito	31	2,6344	
	GIOP	32	2,6354	
	Fiscal	30	2,8667	
	Territorial	59	3,2486	
	Sig.		,053	

**Tabela E.21 - Ambiguidade de Papéis**

		N	Subset
Actividade Operacional		1	1
Tukey HSD(a,b,c)	GIOP	32	2,7813
	Trânsito	31	2,9355
	Fiscal	30	3,1000
	Territorial	60	3,1083
	Sig.		,411
Tukey B(a,b,c)	GIOP	32	2,7813
	Trânsito	31	2,9355
	Fiscal	30	3,1000
	Territorial	60	3,1083
	Sig.		
Scheffe(a,b,c)	GIOP	32	2,7813
	Trânsito	31	2,9355
	Fiscal	30	3,1000
	Territorial	60	3,1083
	Sig.		,496

**Tabela E.22 - Relações Interpessoais**

		N	Subset	
Actividade Operacional		1	2	1
Tukey HSD(a,b,c)	GIOP	32	2,3438	
	Trânsito	31	2,8387	2,8387
	Territorial	60		3,0333
	Fiscal	30		3,1333
	Sig.		,131	,563
Tukey B(a,b,c)	GIOP	32	2,3438	
	Trânsito	31	2,8387	2,8387
	Territorial	60		3,0333
	Fiscal	30		3,1333
	Sig.			
Scheffe(a,b,c)	GIOP	32	2,3438	
	Trânsito	31	2,8387	2,8387
	Territorial	60		3,0333
	Fiscal	30		3,1333
	Sig.		,193	,639

## E.4 OUTPUTS DO SPSS - INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E O STRESSE OCUPACIONAL NO TEMPO DE SERVIÇO

Tabela E.23 - Inteligência emocional e o stresse ocupacional no tempo de serviço

	Tempo de serviço	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Quociente de Inteligência Emocional	Até 15 anos de serviço	99	67,1515	12,44938	1,25121
	Mais de 15 anos de serviço	53	61,4151	12,03590	1,65326
Auto-consciência	Até 15 anos de serviço	98	5,2100	,85924	,08680
	Mais de 15 anos de serviço	53	4,8066	,87991	,12087
Gestão de emoções	Até 15 anos de serviço	96	4,9167	,92642	,09455
	Mais de 15 anos de serviço	51	4,5216	,92872	,13005
Auto-motivação	Até 15 anos de serviço	97	5,0825	,92771	,09419
	Mais de 15 anos de serviço	51	4,7181	,83248	,11657
Relacionar-se bem	Até 15 anos de serviço	96	5,1911	,83880	,08561
	Mais de 15 anos de serviço	50	4,9130	,85266	,12058
Apoio Emocional	Até 15 anos de serviço	97	5,2387	,86620	,08795
	Mais de 15 anos de serviço	50	5,0246	,89146	,12607
Relações Intrapessoais	Até 15 anos de serviço	94	5,0566	,84895	,08756
	Mais de 15 anos de serviço	49	4,6701	,85170	,12167
Relações Interpessoais	Até 15 anos de serviço	95	5,2130	,84438	,08663
	Mais de 15 anos de serviço	50	4,9688	,85998	,12162
Gestão Interna	Até 15 anos de serviço	99	3,2439	,89220	,08967
	Mais de 15 anos de serviço	53	3,2803	,76057	,10447
Conciliação Trabalho-Família	Até 15 anos de serviço	99	3,1162	,96317	,09680
	Mais de 15 anos de serviço	51	3,2712	1,00109	,14018
Actuação operacional	Até 15 anos de serviço	99	2,4411	,97744	,09824
	Mais de 15 anos de serviço	53	3,1006	,82905	,11388
Exigências do ambiente de trabalho	Até 15 anos de serviço	99	2,5394	,80785	,08119
	Mais de 15 anos de serviço	53	2,8906	,58516	,08038
Reconhecimento	Até 15 anos de serviço	99	2,8350	,99929	,10043
	Mais de 15 anos de serviço	52	3,0962	,83584	,11591
Ambiguidade de Papéis	Até 15 anos de serviço	99	2,9444	,88320	,08877
	Mais de 15 anos de serviço	53	3,1509	,85251	,11710
Relações Interpessoais	Até 15 anos de serviço	99	2,7475	1,00857	,10137
	Mais de 15 anos de serviço	53	3,1132	,89680	,12318
Stresse Percebido Específico	Até 15 anos de serviço	99	2,8382	,72095	,07246
	Mais de 15 anos de serviço	50	3,1359	,59020	,08347

## E.5 OUTPUTS DO SPSS - CORRELAÇÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL DAS COMPETÊNCIAS EMOCIONAIS E DO STRESSE OCUPACIONAL

Tabela E.24 - Correlação da inteligência emocional com as competências emocionais

	Auto-consciência	Gestão de emoções	Auto-motivação	Relacionar-se bem	Apoio Emocional
Valor Global de Inteligência Emocional	,343(**)	,384(**)	,420(**)	,451(**)	,415(**)

Nota: correlação de Pearson; \*\* $p \leq 0,01$  e \* $p \leq 0,05$  (nível de significância).

Tabela E.25 - Correlação da inteligência emocional e competências emocionais com os factores indutores de stresse

		Gestão interna	Trabalho -família	Actuação operacional	Exigências ambiente	Reconhecimento	Ambiguidade	Relações interpessoais
Valor global de inteligência emocional	Pearson Correlation	-,277(**)	-,319(**)	-,303(**)	-,402(**)	-,436(**)	-,392(**)	-,346(**)
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	153	151	153	153	152	153	153
Auto-consciência	Pearson Correlation	-,096	-,188(*)	-,306(**)	-,310(**)	-,285(**)	-,212(**)	-,148
	Sig. (2-tailed)	,238	,021	,000	,000	,000	,009	,069
	N	152	150	152	152	151	152	152
Gestão de emoções	Pearson Correlation	-,159	-,238(**)	-,333(**)	-,362(**)	-,341(**)	-,279(**)	-,202(*)
	Sig. (2-tailed)	,053	,004	,000	,000	,000	,001	,014
	N	148	146	148	148	147	148	148
Auto-motivacao	Pearson Correlation	-,141	-,275(**)	-,313(**)	-,330(**)	-,358(**)	-,277(**)	-,143
	Sig. (2-tailed)	,086	,001	,000	,000	,000	,001	,081
	N	149	147	149	149	148	149	149
Relacionar-se bem	Pearson Correlation	-,144	-,218(**)	-,302(**)	-,295(**)	-,275(**)	-,228(**)	-,111
	Sig. (2-tailed)	,083	,008	,000	,000	,001	,006	,181
	N	147	145	147	147	146	147	147
Apoio Emocional	Pearson Correlation	-,130	-,205(*)	-,316(**)	-,285(**)	-,299(**)	-,255(**)	-,129
	Sig. (2-tailed)	,114	,013	,000	,000	,000	,002	,119
	N	148	146	148	148	147	148	148

Nota: correlação de Pearson; \*\* $p \leq 0,01$  e \* $p \leq 0,05$  (nível de significância).

**Tabela E.26 - Correlação da inteligência emocional e competências emocionais com o stress ocupacional**

		Stresse Percebido Específico
Valor global inteligência emocional	Pearson Correlation	-,491(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	150
Auto-consciência	Pearson Correlation	-,301(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	149
Gestão de emoções	Pearson Correlation	-,381(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	145
Auto-motivação	Pearson Correlation	-,368(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	146
Relacionar-se bem	Pearson Correlation	-,310(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	144
Apoio emocional	Pearson Correlation	-,324(**)
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	145

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## APÊNDICE F - CARACTERIZAÇÃO DO OBJECTO DE ESTUDO COM ÁRVORES DE DECISÃO

No sentido de explorar os resultados e obter mais respostas face aos dados obtidos, recorreu-se ao programa estatístico WEKA. Este programa funciona em Data Mining (Mineração de Dados), que consiste num processo analítico, projectado para explorar grandes quantidades de dados em pesquisas científicas, na busca de padrões consistentes e relacionamentos sistemáticos entre variáveis, e validá-los aplicando padrões detectados a novos subconjuntos de dados.<sup>14</sup>

### F.1 EXPLORAÇÃO DE DADOS UTILIZANDO ÁRVORES DE DECISÃO

O método de aprendizagem das árvores de decisão permite aproximar funções discretas através de uma árvore de decisão. Cada nó interno (elipse) da árvore de decisão, representa um teste sobre um atributo, cada ramo representa o resultado de um teste, sendo que as folhas (rectângulos) representam as classes seleccionadas.

Uma das vantagens deste método, que o torna popular, é o facto do modelo produzido ser convertido em regras *se-então*. Desta forma, o modelo produzido, é facilmente compreensível, podendo-se assim mostrar as razões que levam a que um dado exemplo seja classificado.

### F.2 ÁRVORE DE DECISÃO DOS INDUTORES DE STRESSE

Neste trabalho foram aplicadas árvores de decisão sobre as variáveis que sintetizam os resultados obtidos nas escalas. De modo a simplificar o trabalho do algoritmo de aprendizagem de árvores de decisão, os atributos numéricos foram discretizados. A variável valor global de *inteligência emocional* (QE) foi discretizada pela ferramenta de árvores de decisão WEKA e as restantes variáveis numéricas foram discretizadas manualmente, sendo atribuído o valor zero para valores abaixo da média ( $x=2,93$ ) e o valor 1 para os restantes valores da variável.

---

<sup>14</sup> Estes resultados foram obtidos com a colaboração do Engenheiro Orlando Anunciação, do Instituto Superior Técnico, que está a aplicar este programa no Doutoramento.



Após esta discretização, aplicou-se o algoritmo de aprendizagem de árvores de decisão sobre os dados gerando assim a seguinte árvore automaticamente:

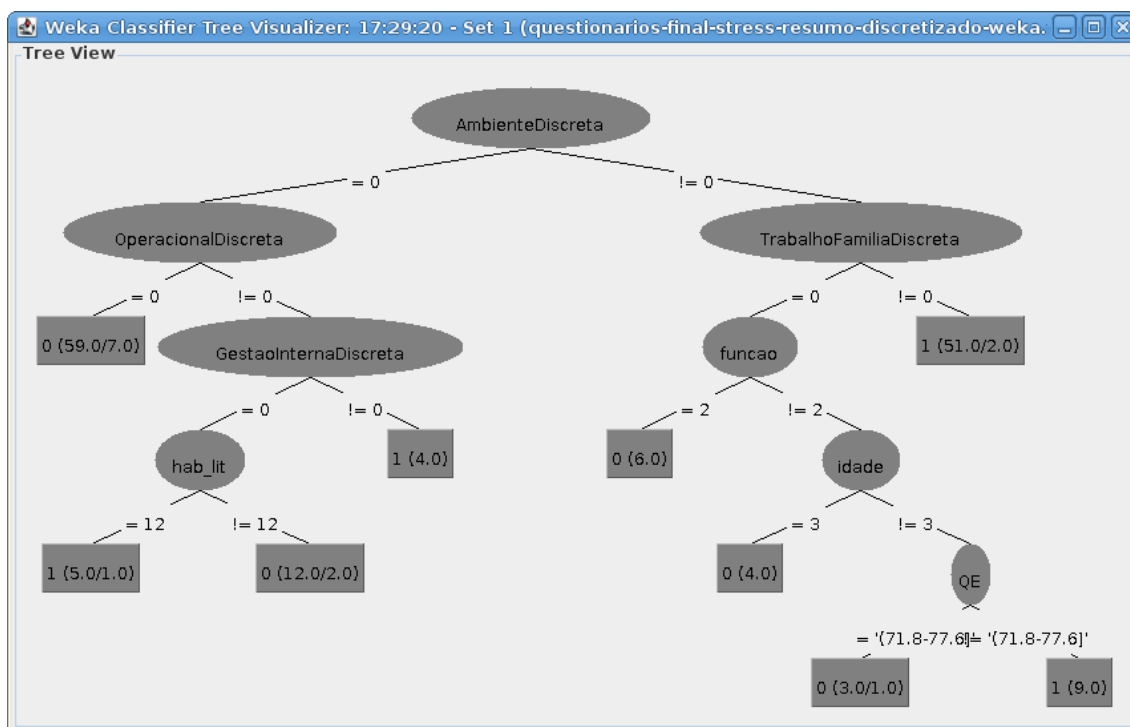


Figura F.1 - Árvore de decisão das fontes de *stresse ocupacional*.

Nesta árvore de decisão, os nós internos (elipses) correspondem a variáveis e os arcos correspondem a testes dessas variáveis. A árvore ramifica consoante o resultado do teste. O teste “=0” testa os casos em que a variável toma o valor zero enquanto que o teste “!=0” testa os casos em que a variável toma valores diferentes de zero. As folhas desta árvore (rectângulos) correspondem à classe que é atribuída aos indivíduos, que passam os testes desde a raiz da árvore até à folha. A classe corresponde ao nível de *stresse ocupacional percebido*: o valor 0 indica os indivíduos que têm um *stresse ocupacional percebido* inferior à média ( $x=2,93$ ) enquanto o valor 1 indica os restantes indivíduos, que têm um *stresse ocupacional percebido* específico igual ou superior à média.

Por exemplo, através da árvore da figura F.1, verificar-se que existem 59 indivíduos com a variável fonte de *stresse* AmbienteDiscreta, com o valor zero e, simultaneamente, com a variável fonte de *stresse* OperacionalDiscreta com o valor zero. Destes 59 indivíduos, apenas 7 possuem um nível de *stress ocupacional percebido* superior à média, sendo que as restantes 52 pessoas possuem um nível de *stresse ocupacional percebido* específico inferior à média ( $x=2,93$ ). O que quer dizer que, quando os indivíduos têm níveis baixos nas fontes de *stresse* **exigências do ambiente de trabalho** e **actuação operacional**, têm níveis de *stresse ocupacional percebido* mais baixos.

O caso mais interessante, contudo, reside noutra folha da árvore. Existem 51 indivíduos em que as variáveis fonte de *stresse* AmbienteDiscreta e Trabalho-

FamíliaDiscreta tomam valores diferentes de zero. Deste grupo de 51 indivíduos, apenas 2 têm um nível de *stressse ocupacional* percebido abaixo da média ( $x=2,93$ ), sendo que os restantes 49 pessoas têm um *stressse ocupacional percebido* superior à média ( $x=2,93$ ).

Esta conclusão pareceu tão interessante que decidiu-se averiguar melhor qual o nível de significância estatística desta folha. Usou-se para isso como hipótese nula, a afirmação de que quando as variáveis AmbienteDiscreta e Trabalho-FamíliaDiscreta tomam valores iguais a 1, o número de casos de pessoas com mais *stressse ocupacional* é semelhante ao número de casos de pessoas com menos *stressse ocupacional* (sendo por isso as diferenças observadas, fruto do acaso).

A aplicação do Teste Exacto de Fisher deu um valor-p da ordem dos  $6 \cdot 10^{-18}$ . No entanto, este valor-p pode não ser, por si só, muito correcto, uma vez que o algoritmo de árvores de decisão testa várias hipóteses internamente, que podem levar a que surjam hipóteses com valores-p bastante baixos, mas sem grande significado estatístico. Para ultrapassar este problema, conduziu-se um estudo usando testes de permutação. Os testes de permutação baseiam-se em efectuar permutações aleatórias do atributo que se está a aprender (neste caso o *stressse ocupacional percebido*). Para cada uma das permutações, executa-se o algoritmo das árvores de decisão, escolhe-se a folha que apresenta um valor-p mais baixo (segundo o Teste Exacto de Fisher) e guarda-se esse valor-p. No final terá tantos valores-p quantos os testes efectuados e comparar-se-á com o valor-p da folha original.

Foram assim conduzidos 10000 testes de permutação e nenhum destes produziu um valor-p inferior a  $6 \cdot 10^{-18}$ . Por esta razão, concluí-se que o valor-p para a rejeição da hipótese nula enunciada é inferior a 0,0001. Isto permite afirmar que a associação entre indivíduos com o factor de stressse mais elevado, nas **exigências do ambiente de trabalho** e **conciliação do Trabalho-Família** apresentam um nível de *stressse ocupacional percebido* mais elevado, sendo estatisticamente muito significativa.

O que é compreensível, uma vez que as **exigências do ambiente de trabalho** afectam a **conciliação do trabalho com a família** e consequentemente aumenta o *stressse ocupacional percebido*.

### F.3 ÁRVORE DE DECISÃO DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E DO STRESSE OCUPACIONAL PERCEBIDO ESPECÍFICO

Uma vez que este estudo envolveu um alargado leque de variáveis da *inteligência emocional* e do *stressse ocupacional*, bem como as sócio-demográficas, procurou-se abordar o objecto de estudo obtendo-se a árvore de decisão da figura F.2.

A classe corresponde ao nível de *stressse ocupacional percebido*: o valor 0 indica indivíduos que têm um *stressse ocupacional percebido* inferior à média ( $x=2,93$ ) e o valor 1 indica as restantes indivíduos que têm um *stressse ocupacional percebido* igual ou superior à média ( $x= 2,93$ ).

Observa-se que a classe principal é a *inteligência emocional* (QE), sobre o qual verifica-se que, os indivíduos com um valor global de *inteligência emocional* mais baixo entre 48,2 e 66, apresentam níveis de *stressse ocupacional* acima da média da amostra. O *stressse ocupacional* diminui progressivamente à medida que o valor global de *inteligência emocional* aumenta.

No mesmo sentido, os indivíduos com um valor global de *inteligência emocional* mais alto, entre 71 e 89,2, apresentam níveis de *stressse ocupacional* menores, ou seja, abaixo da média de *stressse ocupacional* da amostra ( $x=2,93$ ). Por sua vez os indivíduos que têm um valor global de *inteligência emocional* intermédio, isto é, entre 66 e 71, apresentam um nível de *stressse ocupacional* que depende da Actividade Operacional que desempenham (Função)<sup>15</sup>.

Neste caso, os indivíduos que apresentaram *stressse ocupacional*, acima da média, foram os militares da Actividade Operacional Territorial (Função=1). As outras Actividades Operacionais, neste intervalo não apresentam *stressse ocupacional* acima da média, pelo que se infere que a Actividade Operacional Territorial é mais stressante que as outras. Assim, os indivíduos com um valor global de *inteligência emocional* Médio poderão ter maior ou menor *stressse ocupacional* dependendo da Actividade Operacional que desempenham.

Outros testes e outras conclusões poderiam ser retiradas destes dados e com este tipo de técnicas, tendo-se apresentando estas por serem exemplificativas do que é possível fazer com esta metodologia não tão usual.

---

<sup>15</sup> Nota: A palavra Função corresponde à Actividade Operacional. 1=Territorial; 2=Trânsito; 3=UAF; 4=GIOP.

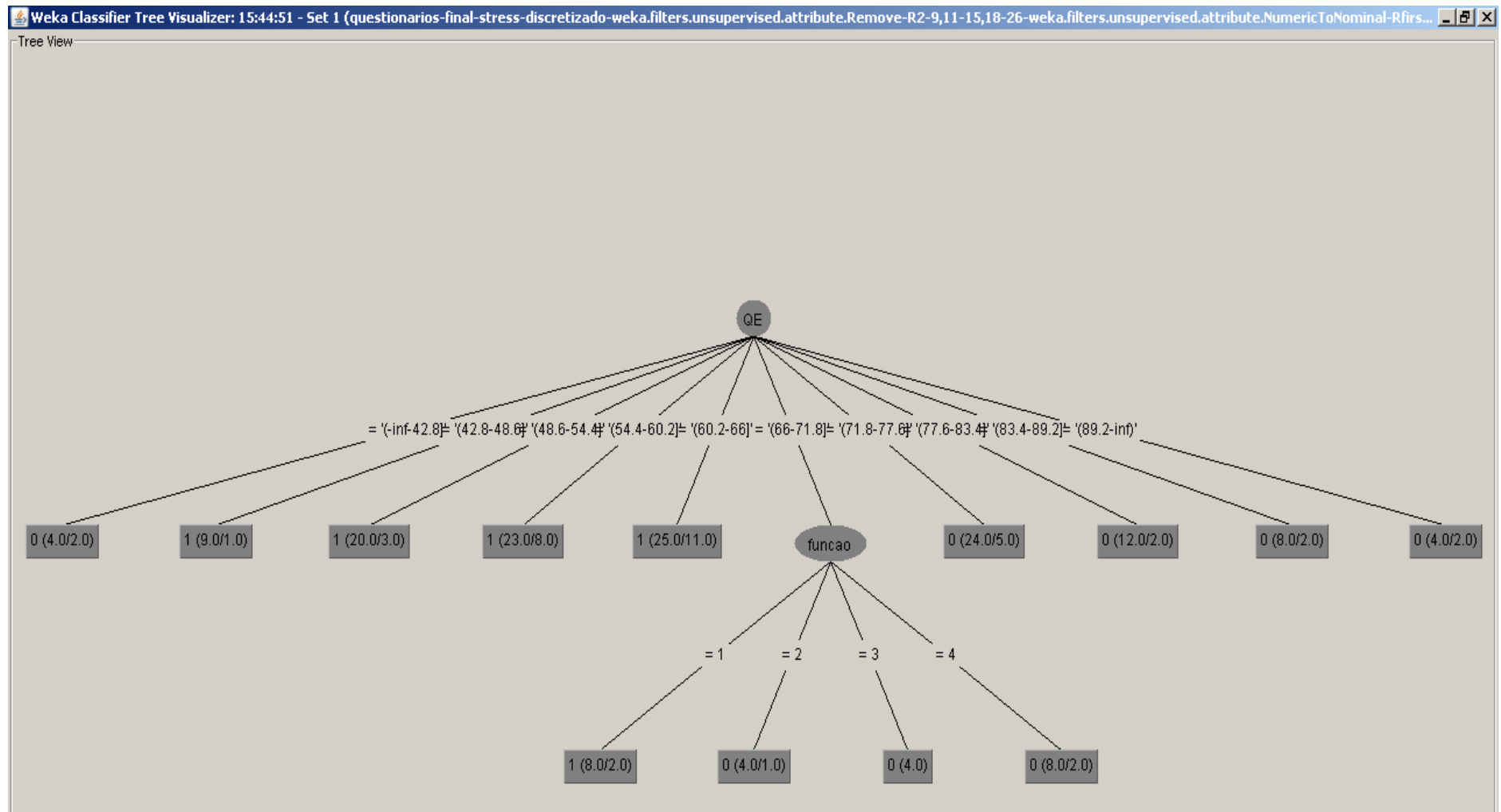


Figura F.2 - Árvore de decisão da *inteligência emocional* (QE) com o *stressse ocupacional percebido* específico.

## **ANEXOS**

## ANEXO G - MODELOS DE INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



(Adaptado de Mayer et al., 1999, p.269).

Figura G.1- Modelo das quatro componentes da Inteligência de Mayer, Salovey e Caruso

Teste de competências	Questionário de auto descrição		Métodos dos informadores
Multifactor Emotional Intelligence Scale MEIS Mayer e Salovey	EQ-I Bar-On	EQ-Map Cooper	Emotional Competence Inventory – ECI Goleman
<b>Percepção da emoção</b> Identificação de emoções em faces, em desenhos, em peças musicais, em histórias  <b>Facilitação emocional</b> Tradução de sentimentos (sinestesia), utilização de emoções para julgar  <b>Compreensão emocional</b> Definição de emoções, estados emocionais complexos, transições emocionais, perspectivas emocionais  <b>Gestão das emoções</b> Gestão das próprias emoções, gestão das emoções dos outros	<b>Intrapessoal</b> Auto-consciência emocional, assertividade, auto-actualização, independência  <b>Interpessoal</b> Empatia, relacionamentos interpessoais, responsabilidade social  <b>Gestão do stress</b> Resolução de problemas, testes de realidade, flexibilidade  <b>Adaptabilidade</b> Tolerância ao stress, controlo de impulsos  <b>Estado de espírito geral</b> Felicidade, optimismo	<b>Ambiente corrente</b> Pressões da vida, satisfações da vida  <b>Literacia emocional</b> Auto-consciência Emocional, expressão emocional, consciência emocional dos outros  <b>Competências de QE</b> Intencionalidade, criatividade, resiliência, relações interpessoais, descontentamento construtivo  <b>Valores de QE &amp; atitudes</b> Compaixão, intuição, confiança, poder pessoal  <b>Resultados de QE</b> Saúde geral, qualidade de vida, quociente relacional, performance otimizada	<b>Auto-consciência</b> Auto-avaliação precisa, autoconfiança.  <b>Auto-regulação</b> Auto-controlo, confiança, conscienciosidade, adaptabilidade, orientação para os objectivos, inovação  <b>Auto-Motivação</b> Comprometimento, Iniciativa, Optimismo, Auto realização  <b>Empatia</b> Compreender os outros, desenvolver os outros, orientação para o serviço, consciência política, potenciar a diversidade  <b>Relacionar-se bem</b> Influência, comunicação, gestão de conflitos, liderança, ser catalisador da mudança, Colaboração e cooperação, trabalho em equipa

Fonte: (Cunha et al. 2004)

Quadro G.1 - Exemplos de quatro tipos de metodologias aplicadas na construção de algumas das medidas mais comuns de Inteligência Emocional e explanação das dimensões nelas presentes.

## ANEXO H - QUADRO RESUMO DAS FONTES DE STRESSE EM CONTEXTO POLICIAL

Autor (Ano)	Fontes de Stress Identificadas em Contexto Policial
(Coman & Evans, 1991, cit. por Gonçalves, 2004)	Fontes de stress controláveis; Fontes de stress não controláveis
Gonçalves (2004)	Gestão interna: Conciliação trabalho-família, Exigências do Ambiente; Actuação Operacional; Reconhecimento; Ambiguidade de papéis; relações interpessoais.
Collins e Gibbs (2003)	Conflito trabalho com vida familiar; excesso de trabalho; carência e suporte do superior hierárquico e a falta de participação no processo de tomada de decisão.
Brown e Campbell (1994)	Aspectos genéricos internos à organização (e.g.: a excessiva carga de trabalho); Aspectos genéricos de fontes externas estão relacionados com a interacção com a comunidade; Aspectos específicos de fontes internas correspondem às tarefas operacionais da polícia; Aspectos específicos de fontes externas relacionados com as interacções com o sistema de justiça criminal
Magalhães, Fonseca & Bruto da Costa (1999, cit. por Gonçalves, 2004)	Relações internas com colegas e superiores; Confronto com a violência; Relação com o ambiente externo; Dor/morte (situações de morte e sofrimento)
Soeiro e Samagaio (2002, cit. por Gonçalves, 2004)	Contexto operacional (e.g.: ferimento de um colega); Contexto organizacional e sua gestão (e.g.: falta de recursos materiais/técnicos); Factores de rotina; Contexto extra profissional (e.g.: isolamento da família)
Hoffman e Collingwood (2005)	Confrontação com situações perigosas; turnos de serviço; as reacções espontâneas causadas pelo medo e o tempo longe da família e amigos.

(Adaptado de Gonçalves, 2004)

Quadro H.1 - Quadro resumo das fontes de stress.

## ANEXO I - TABELA PARA DETERMINAÇÃO DA DIMENSÃO DA AMOSTRA - POPULAÇÃO FINITA

A seguinte tabela I1 determina a dimensão de uma amostra extraída de uma população finita, para um coeficiente de confiança de 95,5%:

Amplitude da População (universo)	Amplitude da amostra com as margens de erro de 1 %, 2 %, 3 %, 4 %, 5 % e 10 % na hipótese de p=50 %.					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
-----	—	—	—	—	222	83
1000	—	—	—	385	286	91
1500	—	—	638	441	316	94
2000	—	—	714	476	333	95
2500	—	1250	769	500	345	96
3000	—	1364	811	517	353	97
3500	—	1458	843	530	359	97
4000	—	1538	870	541	364	98
4500	—	1607	891	549	367	98
5000	—	1667	909	556	370	98
6000	—	1765	938	566	375	98
7000	—	1842	949	574	378	99
8000	—	1905	976	580	381	99
9000	—	1957	989	584	383	99
10000	5000	2000	1000	588	383	99
15000	6000	2143	1034	600	390	99
20000	6667	2222	1053	606	392	100
25000	7143	2273	1064	610	394	100
50000	8333	2381	1087	617	397	100
100000	9091	2439	1099	621	398	100

Fonte: Adaptado de Brandalise (2006).

Tabela I.1 - Tabela para determinar dimensão de amostra extraída de população finita com um coeficiente de confiança 95,5%.



## **ANEXO J - CÓDIGO DEONTOLÓGICO DO SERVIÇO POLICIAL**

Resolução do Conselho de Ministros n.º 37/2002, de 7 de Fevereiro de 2002, regista a adopção deste código pelos profissionais da PSP e da GNR, comete ao Ministério da Administração Interna a divulgação pública deste código e determina a previsão de um módulo de formação em matéria de deontologia do serviço policial, com carácter obrigatório, nos currículos dos cursos de formação, prática e superior, ministrados aos agentes das forças de segurança.

O presente Código visa promover a qualidade do serviço policial, reforçar o prestígio e a dignidade das Forças de Segurança, bem como contribuir para a criação das condições objectivas e subjectivas que, no âmbito da acção policial, garantam o pleno exercício dos direitos, liberdades e garantias dos cidadãos.

A consagração de padrões ético-profissionais de conduta, comuns a todos os membros das Forças de Segurança é condição indispensável para um exercício credível e eficiente do serviço policial, enquanto parte integrante do Estado de Direito Democrático.

A adopção pelos membros das Forças de Segurança de um Código Deontológico do Serviço Policial vem ao encontro da Resolução n.º 690 da Assembleia Parlamentar do Conselho da Europa, de 8 de Maio de 1979, e da Resolução n.º 34/169 da Assembleia Geral das Nações Unidas.

### **Artigo 1.º**

#### **(Âmbito de aplicação)**

O presente Código Deontológico aplica-se aos militares da Guarda Nacional Republicana (GNR) e ao pessoal da Polícia de Segurança Pública (PSP), adiante designados membros das Forças de Segurança, no âmbito do exercício das suas funções policiais.

### **Artigo 2.º**

#### **(Princípios fundamentais)**

1. Os membros das Forças de Segurança cumprem os deveres que a Lei lhes impõe, servem o interesse público, defendem as instituições democráticas, protegem todas as pessoas contra actos ilegais e respeitam os direitos humanos.

2. Como zeladores pelo cumprimento da Lei, os membros das Forças de Segurança, cultivam e promovem os Valores do Humanismo, da Justiça, Integridade, Honra, Dignidade, Imparcialidade, Isenção, Probidade e Solidariedade.
3. Na sua actuação os membros das Forças de Segurança devem absoluto respeito pela Constituição da República Portuguesa, pela Declaração Universal dos Direitos do Homem, pela Convenção Europeia dos Direitos do Homem, pela legalidade comunitária, pelas convenções internacionais, pela Lei e pelo presente Código.
4. Os membros das Forças de Segurança que actuem de acordo com as disposições do presente Código tem direito ao apoio activo da comunidade que servem e ao devido reconhecimento por parte do Estado.

#### Artigo 3.º

##### **(Respeito pelos Direitos Fundamentais da pessoa humana)**

1. No cumprimento do seu dever, os membros das Forças de Segurança promovem, respeitam e protegem a dignidade humana, o direito à vida, à liberdade, à segurança e demais direitos fundamentais de toda a pessoa, qualquer que seja a sua nacionalidade ou origem, a sua condição social, as suas convicções políticas, religiosas ou filosóficas.
2. Em especial, têm o dever de, em qualquer circunstância, não infligir, instigar ou tolerar actos cruéis, desumanos ou degradantes.

#### Artigo 4.º

##### **(Respeito pelos Direitos Fundamentais da pessoa detida)**

1. Os membros das Forças de Segurança têm o especial dever de assegurar o respeito pela vida, integridade física e psíquica, honra e dignidade das pessoas sob a sua custódia ou ordem.
2. Em especial devem abster-se, em qualquer circunstância, de praticar qualquer acto de tortura ou qualquer outro castigo ou tratamento cruel, desumano ou degradante, bem como opor-se, pronta e determinadamente, à prática de tais actos.
3. Os membros das Forças de Segurança devem zelar pela saúde das pessoas que se encontram à sua guarda e tomar, imediatamente, todas as medidas para assegurar a prestação dos cuidados médicos necessários.

Artigo 5.º

**(Isenção e Imparcialidade)**

1. Os membros das Forças de Segurança devem actuar com zelo e imparcialidade, tendo sempre presente a igualdade de todos os cidadãos perante a lei.
2. Em especial, têm o dever de, no uso dos poderes de autoridade de que estão investidos, se abster da prática de actos de abuso de autoridade, não condizente com um desempenho responsável e profissional da missão policial.
3. Os membros das Forças de Segurança abstêm-se de qualquer acto que possa por em causa a liberdade da sua acção, a independência do seu juízo e a credibilidade da Instituição a que pertencem.

Artigo 6.º

**(Integridade, Dignidade e Probidade)**

1. Os membros das Forças de Segurança cumprem as suas funções com integridade e dignidade, evitando qualquer comportamento passível de comprometer o prestígio, a eficácia e o espírito de missão de serviço público da função policial.
2. Em especial, não exercem actividades incompatíveis com a sua condição de agente de autoridade ou que os coloquem em situações de conflito de interesses susceptíveis de comprometer a sua lealdade, respeitabilidade e honorabilidade ou a dignidade e prestígio da Instituição a que pertencem.
3. Os membros das Forças de Segurança combatem e denunciam todas as práticas de corrupção, abusivas, arbitrárias e discriminatórias.

Artigo 7.º

**(Correcção na actuação)**

1. No desempenho da sua função, os membros das Forças de Segurança devem agir com determinação, prudência, tolerância, serenidade, bom senso e autodomínio na resolução das situações decorrentes da sua actuação profissional.
2. Os membros das Forças de Segurança devem comportar-se de maneira a preservar a confiança, a consideração e o prestígio inerentes à função policial, tratando com cortesia e correcção todos os cidadãos, nacionais, estrangeiros ou apátridas, promovendo a convivencialidade e prestando todo o auxílio, informação ou esclarecimento que lhes for solicitado, no domínio das suas competências.

3. Os membros das Forças de Segurança exercem a sua actividade segundo critérios de justiça, objectividade, transparência e rigor; actuam e decidem prontamente para evitar danos no bem ou interesse jurídico a salvaguardar.

Artigo 8.º

**(Adequação, necessidade e proporcionalidade do uso da força)**

1. Os membros das Forças de Segurança usam os meios coercivos adequados à reposição da legalidade e da ordem, segurança e tranquilidade públicas só quando estes se mostrem indispensáveis, necessários e suficientes ao bom cumprimento das suas funções e estejam esgotados os meios de persuasão e de diálogo.
2. Os membros das Forças de Segurança evitam recorrer ao uso da força, salvo nos casos expressamente previstos na lei, quando este se revele legítimo, estritamente necessário, adequado e proporcional ao objectivo visado.
3. Em especial, só devem recorrer ao uso de armas de fogo, como medida extrema, quando tal se afigure absolutamente necessário, adequado, exista comprovadamente perigo para as suas vidas ou de terceiros e nos demais casos taxativamente previstos na lei.

Artigo 9.º

**(Obediência)**

1. Os membros das Forças de Segurança acatam e cumprem prontamente as ordens legítimas e legais de superior hierárquico.
2. A obediência que os membros das Forças de Segurança devem aos seus superiores hierárquicos não os isenta da responsabilidade pela execução de tais ordens que constituam, manifestamente, violações à lei.
3. Nenhuma sanção disciplinar pode ser aplicada a um membro das Forças de Segurança que se tenha recusado a cumprir uma ordem ilegal e ilegítima.

Artigo 10.º

**(Responsabilidade)**

1. Os membros das Forças de Segurança assumem, prontamente, os seus erros e promovem a reparação dos efeitos negativos que, eventualmente, resultem da acção policial.

2. Os membros das Forças de Segurança, a todos os níveis da hierarquia, são responsáveis pelos actos e omissões que tenham executado ou ordenado e que sejam violadores das normas legais e regulamentares.

Artigo 11.º

**(Sigilo)**

Os membros das Forças de Segurança devem guardar segredo sobre as informações de natureza confidencial, ou relacionadas com métodos e tácticas de acção operacional, que venham a obter no desempenho das suas funções, sem prejuízo das necessidades da administração da Justiça ou do cumprimento do dever profissional.

Artigo 12.º

**(Cooperação na administração da Justiça)**

Os membros das Forças de Segurança respeitam a independência dos Tribunais e colaboram, prontamente, na execução das decisões das autoridades judiciais.

Artigo 13.º

**(Solidariedade na acção)**

Todo o membro das Forças de Segurança observa a solidariedade para com os seus camaradas, sem prejuízo dos princípios da honra e da dignidade e das regras da disciplina e do dever de defesa da legalidade.

Artigo 14.º

**(Preparação individual)**

1. Todo o membro das Forças de Segurança prepara-se física, psíquica e moralmente para o exercício da sua actividade e aperfeiçoa os respectivos conhecimentos e aptidões profissionais, de forma a contribuir para uma melhoria do serviço a prestar à Comunidade.
2. Em especial, interioriza e pratica as normas deontológicas contidas no presente Código, que deverão ser parte integrante da sua formação profissional.

## ANEXO K - PROGRAMA DE PSICOLOGIA DA *GUARDIA CIVIL*

<b>MATERIA:</b> PSICOLOGÍA. <b>ASIGNATURA:</b> PSICOLOGÍA SOCIAL . <b>PARTES:</b> I: EL CONOCIMIENTO DE LA PERSONA. II: LOS GRUPOS. III: LA COMUNICACIÓN. IV: LA MOTIVACIÓN. V: EL LIDERAZGO	
<b>CARÁCTER:</b> OBLIGATORIA <b>CURSO:</b> 5º	<b>CRÉDITOS:</b> TOTALES: 4 TEÓRICOS: 4 PRÁCTICOS: 0
<b>CONTENIDO:</b> Psicología ambiental. Hacinamiento y conducta. La agresión. La comunicación. El liderazgo. El comportamiento colectivo. El rumor. El comportamiento en los desastres.	
<b>OBJETIVO:</b>  Que el alumno destinado en su día a mandar pequeñas Unidades y/o dirigir grupos o equipos de trabajo, conozca las técnicas necesarias para el conocimiento de sí mismo, sus subordinados y grupos de trabajo, completando la formación que recibe en el Centro Académico con la específica que desde la Psicología le cualifiquen como buen Mando Intermedio.	

Fonte: Silvério, Oliveira e Rodrigues (2007).

### TEMARIO TEÓRICO

#### INTRODUCCIÓN A LAS ORGANIZACIONES.

##### Sesión 1 La Gestión de los Recursos Humanos en las Organizaciones.

La organización: Cronología, estructuras. Las funciones directivas. Habilidades de los directivos en función de su nivel jerárquico: Conceptuales, Técnicas y Sociales. Obligaciones de los directivos.

#### PARTE I: EL CONOCIMIENTO DE LA PERSONA.

##### Sesión 2 Herencia y ambiente. La configuración del individuo.

Aproximación al conocimiento del hombre. La evolución de la especie. La herencia genética. La maduración neurológica y biológica. La actuación del ambiente. La evolución de las aptitudes individuales. La importancia de la herencia y del ambiente en el Comportamiento. La agresión, una forma de comportamiento.

Sesión 3 La personalidad.

Introducción. El concepto de personalidad a nivel popular. El concepto de personalidad a nivel científico. Distintas orientaciones (internalista, ambientalista, interaccionista).

Tipología de la personalidad.

Aspectos generales. Categorización de la personalidad a lo largo de la historia.

La personalidad según los rasgos o dimensiones y según las competencias.

Temperamento y carácter. La selección de personal.

Sesión 4 El aprendizaje.

Características de comportamiento instintivo y aprendido. Tipos de aprendizaje: condicionamiento clásico y condicionamiento operante. Tipos de condicionamiento operante. El mando como distribuidor de refuerzos y castigos.

Sesión 5 La inteligencia.

Definición. Orientaciones sobre el concepto inteligencia. La Inteligencia emocional.

Sesión 6 Las actitudes.

Definición. Relación entre actitud y comportamiento. Adquisición de las actitudes. El mando y su influencia en el cambio de actitudes. Mensajes persuasivos en el cambio de actitudes.

Sesión 7 La percepción.

Definición. Estímulos y sensaciones. Formación de impresiones sobre personas. Percepción e imagen corporativa. Atribución de causas al comportamiento. Influencia del ambiente sobre la percepción. Conceptos relacionados con la percepción.

Sesión 8 El estrés y su manejo.

Esquema del estrés laboral. Estresores laborales. El organismo en tensión.

Respuestas del organismo al estrés. Enfermedades de adaptación. Manejo del estrés.

PARTE II: LOS GRUPOS.

Sesión 9 El grupo y los grupos. Definición.

Clases de grupos. El grupo como sistema social. La formación de grupos. El motivo de filiación. El proceso de formación de grupos. Conclusiones.

**Sesión 10 Los grupos informales en la organización.**

El individuo en la organización. Factores que intervienen en la aparición de los grupos informales. Influencia de los grupos informales. Reflexiones.

**Sesión 11 Grupos de trabajo.**

Productividad y eficacia en los grupos de trabajo. Facilitación e inhibición social. Tipos de tareas y el rendimiento en ellas. Rendimiento individual versus a rendimiento grupal.

**Sesión 12 Roles grupales.**

Concepto de estructura organizacional. El proceso de adopción/elaboración de roles. El desempeño de roles en los grupos de trabajo. Aspectos relacionados con el desempeño de roles.

**Sesión 13 La cohesión grupal.**

Cohesión grupal. Definición. Criterios para medir la cohesión. Factores relacionados con la cohesión. La cohesión en la milicia.

**Sesión 14 Conflictos en las organizaciones.**

Funcionalidad y/o disfuncionalidad del conflicto. Conflictos interpersonales. Gestión y Manejo del conflicto. Métodos que se adoptan en la resolución del conflicto. Método de solución de problemas en conflictos.

**Sesión 15 Negociación y mediación en conflictos.**

Negociación integrativa y distributiva. Fases y etapas en la negociación. Conciliación, Mediación y Arbitraje. Características de la mediación.

**PARTE III: LA COMUNICACIÓN.**

**Sesión 16 Comunicación y percepción.**

Factores que influyen en la percepción. Definición de comunicación. Elementos de la comunicación. Importancia del feed-back o retroalimentación. Normas para una comunicación eficaz. Características del mensaje. Cuál es nuestro estilo de comunicación?



Sesión 17 Obstáculos y facilitadores de la comunicación.

Tipos de comunicación que establecemos. Niveles de implicación personal en la comunicación. El riesgo. Las comunicación defensiva.

Sesión 18 La comunicación no verbal.

Tipos de comunicación no verbal. Características de la comunicación no verbal.

Sesión 19 Comunicación y análisis transaccional.

Los estados fundamentales del yo. Las transacciones y sus formas.

Sesión 20 Estrategias específicas de comunicación I.

La escucha. Efectos y consecuencias de la escucha activa. Escuchar a una persona afectada emocionalmente. Guía para escuchar con empatía. Barreras en la escucha: Mensajes usted. Técnicas de comunicación: Acuerdo parcial, Disco rayado, Banco de Niebla. La asertividad. Estilos de comunicación.

Sesión 21 Estrategias específicas de comunicación II.

Habilidades de recompensar. Hacer y rechazar peticiones. Hacer y recibir críticas. Actuación ante reacciones de hostilidad e ira.

Sesión 22 La comunicación dentro de la organización.

La comunicación organizacional. La comunicación vertical descendente.

La comunicación vertical ascendente. La comunicación horizontal. El rumor: un caso especial de comunicación.

Sesión 23 Control.

PARTE IV: LA MOTIVACIÓN LABORAL.

Sesión 24 El proceso motivacional. La motivación.

Introducción. Motivación y comportamiento. Teorías sobre la motivación.

Clasificación de los motivos humanos. Relación entre motivación y rendimiento.

La voluntad. La frustración.

Sesión 25 La motivación como proceso de autorrealización.

La pirámide de Maslow. Descripción de la jerarquía de necesidades. El enfoque de McClelland: necesidades de poder, afiliación y logro.

Características de las personas con cada tipo de motivación.

Sesión 26 El aspecto humano en la motivación.

La teoría X Y de McGregor. Pensamiento general de Herzberg. El enriquecimiento del trabajo. Criterios fundamentales que inspiran la filosofía del enriquecimiento del trabajo.

Sesión 27 Las teorías motivacionales del proceso.

Características generales. La teoría motivacional de Vroom. Incentivos intrínsecos y extrínsecos. Los incentivos y su relación con el comportamiento organizacional.

Sesión 28 Técnicas para motivar.

Problemas actuales para la motivación en el trabajo. Procedimientos para motivar.: Participación, autoestima, escucha activa y tacto personal.

Sesión 29 Motivación y satisfacción profesional.

La satisfacción en el trabajo. Satisfacción y comportamiento: Rendimiento, Absentismo, Rotación en el puesto de trabajo, Régimen Disciplinario y Salud Mental.

PARTE V: EL LIDERAZGO.

Sesión 30 Liderazgo. Generalidades.

El liderazgo como influencia versus liderazgo como relación de autoridad. El poder en las organizaciones: Legítimo, Experto, Recompensa, Coercitivo y Carismático. Liderazgo como rasgo de personalidad o como comportamiento.

Sesión 31 Estilos de Mando.

El enfoque de Lewin: Autoritario, Democrático y Laissez faire. Características y consecuencias del ejercicio de tales estilos. Situaciones en los que aparece como efectivos tales estilo.

Sesión 32 Estilos modernos de Mando.

El enfoque de la Universidad de Ohio. La parrilla de dirección de Blake y Mouton. La mutabilidad de los estilos de dirección.

Sesión 33 Influencia de la situación en el liderazgo.

Las teorías de contingencia de Fiedler. Relación entre el rendimiento del grupo y las variables situacionales.

Sesión 34 La teoría posicional del estilo de Mando.

La teoría de Hersey y Blanchard. Descripción de los estilos de Mando posicionales. Eficacia de los diferentes estilos de Mando posicionales.

Sesión 35 La toma de decisiones.

Introducción. Decisión individual o en grupo. El modelo de Vroom y Yetton. La toma de decisiones en grupo. Otras formas de tomar decisiones.

Sesión 36 Enfoques emergentes del liderazgo.

Liderazgo transformacional. Liderazgo carismático. Fases en el desarrollo del liderazgo carismático.

Sesión 37 La delegación.

Necesidad de la delegación. Ventajas e inconvenientes. Qué se debe delegar. Cómo delegar de una forma eficaz. Obstáculos a la delegación.

Sesión 38 Evaluación del desempeño.

Finalidad de la evaluación. Beneficios de la evaluación. Fases en la evaluación del desempeño. Informe personal de calificación.

Sesión 39 Comportamientos idiosincrásicos.

El Mando ante las conductas atípicas. La función del Mando en la prevención de tales conductas.

Sesión 40 Control.

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

Para evaluar los conocimientos teóricos adquiridos por los alumnos, se realizarán dos controles.